

## Terms and Conditions

### Galaxy Expert Care Program

1. These Terms and Conditions relate to the Galaxy Expert Care Program (the “**Program**”), which is available for customers who wish to repair the damaged screens of their select Samsung devices (the “**Service**”) in the Kingdom of Saudi Arabia (“**Territory**”).

2. This Program/Service is available only for the Samsung Galaxy devices outlined below (the “**Product(s)**”):

Model	Pack Code	Price +VAT (SAR)
Galaxy A34 5G	P-GT-LCXOS0LW	399
Galaxy A54 5G	P-GT-LCXOS0LW	399
Galaxy-A35 5G	P-GT-LCXOS0MW	449
Galaxy A55 5G	P-GT-LCXOS0MW	449
Galaxy A56 5G	P-GT-LCXOS0MW	449
Galaxy S23	P-GT-LCXOS0HW	549
Galaxy S25	P-GT-LCXOS0HW	549
Galaxy S24	P-GT-LCXOS1HW	599
Galaxy S23+	P-GT-LCXOS0PW	599
Galaxy S25+	P-GT-LCXOS0PW	599
Galaxy S24+	P-GT-LCXOS1PW	749
Galaxy S23 FE	P-GT-LCXOS1MW	499
Galaxy S24 FE	P-GT-LCXOS1MW	499
Galaxy S25 FE	P-GT-LCXOS1MW	499
Galaxy S23 Ultra	P-GT-LCXOS0GW	799
Galaxy S25 Ultra	P-GT-LCXOS0GW	799
Galaxy S24 Ultra	P-GT-LCXOS1GW	949
Galaxy Z Flip5	P-GT-LCXOS0AW	799
Galaxy Z Flip6	P-GT-LCXOS0AW	799
Galaxy Z Fold5	P-GT-LCXOS1BW	1,549
Galaxy Z Fold6	P-GT-LCXOS0BW	1,749

3. The Service can be purchased directly from [www.samsung.com/sa\\_en](http://www.samsung.com/sa_en) (“**E-Store**”) as an independent purchase regardless of the Product’s warranty and condition status. The Product to be repaired can be handed over to Samsung as follows:

## الشروط والأحكام

### برنامج العناية المتخصصة من سامسونج جالاكسي

1. تتعلق هذه الشروط والأحكام ببرنامج العناية المتخصصة من سامسونج جالاكسي (“**البرنامج**”), وهو متاح للعملاء الراغبين في إصلاح الشاشات التالفة لأجهزة سامسونج المختارة (“**الخدمة**”) في المملكة العربية السعودية (“**المنطقة**”).

2. هذا البرنامج/الخدمة متاح فقط لأجهزة سامسونج جالاكسي الموضحة أدناه (“**المنتج/المنتجات**”):

Model	Pack Code	Price +VAT (SAR)
Galaxy A34 5G	P-GT-LCXOS0LW	399
Galaxy A54 5G	P-GT-LCXOS0LW	399
Galaxy-A35 5G	P-GT-LCXOS0MW	449
Galaxy A55 5G	P-GT-LCXOS0MW	449
Galaxy A56 5G	P-GT-LCXOS0MW	449
Galaxy S23	P-GT-LCXOS0HW	549
Galaxy S25	P-GT-LCXOS0HW	549
Galaxy S24	P-GT-LCXOS1HW	599
Galaxy S23+	P-GT-LCXOS0PW	599
Galaxy S25+	P-GT-LCXOS0PW	599
Galaxy S24+	P-GT-LCXOS1PW	749
Galaxy S23 FE	P-GT-LCXOS1MW	499
Galaxy S24 FE	P-GT-LCXOS1MW	499
Galaxy S25 FE	P-GT-LCXOS1MW	499
Galaxy S23 Ultra	P-GT-LCXOS0GW	799
Galaxy S25 Ultra	P-GT-LCXOS0GW	799
Galaxy S24 Ultra	P-GT-LCXOS1GW	949
Galaxy Z Flip5	P-GT-LCXOS0AW	799
Galaxy Z Flip6	P-GT-LCXOS0AW	799
Galaxy Z Fold5	P-GT-LCXOS1BW	1,549
Galaxy Z Fold6	P-GT-LCXOS0BW	1,749

3. يمكن شراء الخدمة مباشرةً من موقع [www.samsung.com/sa](http://www.samsung.com/sa) (“**المتجر الإلكتروني**”) كشراء مستقل بغض النظر عن حالة ضمان المنتج أو حالته. ويمكن تسليم المنتج المراد إصلاحه إلى سامسونج على النحو التالي:

a. **Collection:** Customers may request device collection from their home or preferred address by contacting our Contact Center at Toll-Free: 800 247 4357 or via WhatsApp at +966 055 847 4355

b. **Drop-off:** Customers may request the location of the nearest Samsung Authorized Service Center to drop off their product after contacting our Contact Center at Toll-Free: 800 247 4357 or via WhatsApp: +966 055 847 4355.

4. The Service is limited to one purchase at a time per model only.
5. The Service shall apply exclusively to screen repairs for the Products listed above. The corresponding repair fees shall be as specified in the table above.
6. In cases where the customer has purchased the Service and not used it, the customer will have 7 days from the date of purchase of the Service to request a refund. After this period, no further refund requests can be made to Samsung
7. The Service cannot be transferred to any other device or customer other than the Product registered at the time of purchase of the Service.
8. The Service is applicable on a one-time basis and for a single Product only.
9. A three (3) month warranty is provided on repaired screens against repair-related malfunctions. This warranty excludes misuse, mishandling, or accidental damage. It applies only to Samsung mobile devices officially imported and purchased through authorized Samsung sales channels within the Kingdom of Saudi Arabia.
10. This Service applies strictly to screen repairs only. Any additional services required based on the condition of the Product will be subject to additional charges. The Samsung Authorize Service Partner will inspect the Product and inform the customer of any required additional repairs and corresponding costs before proceeding. The estimated repair time will be communicated to the customer after the Product is received at the Service Center and the inspection has been completed.

ا. الاستلام: يمكن للعملاء طلب استلام أجهزتهم من منازلهم أو أي عنوان يفضلونه عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم المجاني: 8002474357 أو عبر واتساب على الرقم +9660558474355.

ب. التسليم: يمكن للعملاء طلب معرفة موقع أقرب مركز خدمة معتمد من سامسونج لتسليم منتجاتهم إليه بعد الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم المجاني: 8002474357 أو عبر واتساب على الرقم +9660558474355

4. تقتصر الخدمة على عملية شراء واحدة لكل طراز فقط.

5. تُطبق الخدمة حصريًا على إصلاح شاشات المنتجات المذكورة أعلاه. رسوم الإصلاح موضحة في الجدول أعلاه.

6. في حال شراء العميل للخدمة وعدم استخدامها، يحق له طلب استرداد المبلغ المدفوع خلال 7 أيام من تاريخ الشراء. بعد انقضاء هذه المدة، لا يمكن تقديم أي طلبات استرداد أخرى إلى سامسونج.

7. لا يمكن نقل الخدمة إلى أي جهاز أو عميل آخر غير المنتج المسجل وقت شراء الخدمة.

8. تُطبق الخدمة لمرة واحدة فقط ولمنتج واحد فقط.

9. يُقدم ضمان لمدة ثلاثة (3) أشهر على الشاشات المُصلحة ضد الأعطال الناتجة عن الإصلاح. لا يشمل هذا الضمان سوء الاستخدام أو سوء المعاملة أو التلف العرضي. يسري هذا الضمان فقط على أجهزة سامسونج المحمولة المستوردة والمشتراة رسميًا من خلال قنوات بيع سامسونج المعتمدة داخل المملكة العربية السعودية.

10. تقتصر هذه الخدمة على إصلاح الشاشات فقط. أي خدمات إضافية مطلوبة بناءً على حالة المنتج ستخضع لرسوم إضافية. سيقوم شريك خدمة سامسونج المعتمد بفحص المنتج وإبلاغ العميل بأي إصلاحات إضافية مطلوبة وتكاليفها قبل البدء. سيتم إبلاغ العميل بالوقت المُقدر للإصلاح بعد استلام المنتج في مركز الخدمة وإتمام الفحص.

11. The service includes a complimentary software update, unless the customer chooses not to proceed with it
12. The method of service and operating conditions shall be as described in the original warranty statement provided with the Samsung Product. Samsung does not guarantee that the Product will operate without interruption or be completely error-free.
13. The online purchase invoice issued to the customer via email upon order confirmation shall constitute the official proof of purchase. The customer must retain this document and present it at a Samsung Authorized Service Center when dropping off the Product at the nearest Service Center in order to proceed with the Service.
14. Following your purchase, our call center will contact you within 48 hours to confirm your preferred service method for your Galaxy device on your selected date and time, either through Pick-Up Service or via drop off at the nearest Authorized Service Center.

#### **Customer requirements**

15. For door-to-door service, the customer must ensure that the device is properly placed in a box before handing it over to the courier to ensure safe handling during transportation. The courier will not collect the device if it is not properly packed in a box.
16. Customers are required to provide complete and accurate details of the delivery location, along with any necessary personal information as requested by Samsung.
17. Customers shall solely be responsible for backing up or transferring their personal data prior to requesting the Service. Samsung shall not be responsible for any damages or loss to the customer's personal data or data/files stored on the Product.
18. Customers are required to remove any SIM card or memory cards from the Product before the Product is collected by courier or dropped off at the Authorized Service Centre.
19. This Program is valid only for Samsung genuine products and applies exclusively to Samsung mobile devices officially imported and purchased through authorized Samsung sales channels within the Kingdom of Saudi Arabia.

11. تشمل الخدمة تحديثًا مجانيًا للبرنامج، ما لم يختار العميل عدم التحديث

12. تكون طريقة الخدمة وشروط التشغيل كما هو موضح في بيان الضمان الأصلي المرفق مع منتج سامسونج. لا تضمن سامسونج أن يعمل المنتج دون انقطاع أو أن يكون خاليًا تمامًا من الأخطاء.

13. تُعد فاتورة الشراء الإلكترونية المُرسلة إلى العميل عبر البريد الإلكتروني عند تأكيد الطلب بمثابة إثبات الشراء الرسمي. يجب على العميل الاحتفاظ بهذه الوثيقة وتقديمها إلى مركز خدمة معتمد من سامسونج عند تسليم المنتج إلى أقرب مركز خدمة لاستكمال عملية الخدمة.

14. بعد إتمام عملية الشراء، سيقوم مركز الاتصال لدينا بالتواصل معكم خلال 48 ساعة لتأكيد طريقة الخدمة المفضلة لجهاز Galaxy الخاص بكم في التاريخ والوقت المحددين، سواء من خلال خدمة الاستلام (Pick-Up Service) أو عبر تسليم الجهاز في أقرب مركز خدمة معتمد.

#### **متطلبات العميل**

15. في حالة خدمة التوصيل إلى المنزل، يجب على العميل التأكد من وضع الجهاز بشكل صحيح في صندوق قبل تسليمه لمندوب التوصيل لضمان سلامته أثناء النقل. لن يستلم مندوب التوصيل الجهاز إذا لم يكن مغلقًا بشكل صحيح في صندوق.

16. يُطلب من العملاء تقديم تفاصيل كاملة ودقيقة عن موقع التسليم، بالإضافة إلى أي معلومات شخصية ضرورية تطلبها سامسونج.

17. يتحمل العملاء وحدهم مسؤولية نسخ بياناتهم الشخصية احتياطيًا أو نقلها قبل طلب الخدمة. لا تتحمل سامسونج أي مسؤولية عن أي أضرار أو فقدان لبيانات العميل الشخصية أو البيانات/الملفات المخزنة على المنتج

18. يُطلب من العملاء إزالة أي بطاقة SIM أو بطاقات ذاكرة من المنتج قبل استلامه من قبل مندوب التوصيل أو تسليمه إلى مركز الخدمة المعتمد.

19. يسري هذا البرنامج فقط على منتجات سامسونج الأصلية، وينطبق حصريًا على أجهزة سامسونج المحمولة المستوردة والمشترعة رسميًا من خلال قنوات بيع سامسونج المعتمدة داخل المملكة العربية السعودية.

20. Upon collection of the Product, Samsung shall inspect the Product and, at its sole and absolute discretion, determine whether the Service requires any additional charges. For clarity, Products that are out-of-warranty shall always be subject to Service charges as determined by Samsung. For Products under warranty, Samsung retains the absolute discretion to decide if additional charges apply, based on the Product's status, evaluation, and the cause of damage.

21. Prior to commencing any Service, Samsung shall inform the customers of the Service charges and the estimated turnaround time in order to obtain the customer's approval to start the repair based on the charges informed by Samsung Authorized Service Partner.

22. In the event the customer does not accept the Service charges advised, the Product will be delivered back to the customer without completion of the Service.

23. The Service shall at all times be subject to the Terms and Conditions stated in the service order

24. In case the customer wants to cancel the Service after the Service has been initiated by Samsung Authorized Service Partner, the charges paid for the Service shall not be refundable. The customer must contact the Samsung call center to request for the cancellation before handing over to pickup on the galaxy device.

25. The Service turnaround time shared is an estimate, and the repair time varies depending on the condition of the Product and the availability of the parts. The Service and Delivery may at any time be delayed depending on spare parts availability and any other external environmental condition not within Samsung's control, for example, a force majeure event such as parts availability and others.

26. The Service does not cover accessories and only applies to display repairs to the Products.

27. The customer must confirm or cancel the repair within 7 days from the service purchase date. If cancelled within this period, a full refund will be provided. Failure to confirm or cancel within 7 days will be considered final, and no refund will be allowed thereafter.

20. عند استلام المنتج، ستقوم سامسونج بفحصه، ولها وحدها الحق في تحديد ما إذا كانت الخدمة تتطلب أي رسوم إضافية. وللتوضيح، تخضع المنتجات التي انتهت فترة ضمانها لرسوم الخدمة التي تحددها سامسونج. أما بالنسبة للمنتجات التي لا تزال تحت الضمان، فستحفظ سامسونج بالحق المطلق في تحديد ما إذا كانت هناك رسوم إضافية، وذلك بناءً على حالة المنتج وتقييمه وسبب التلف.

21. قبل البدء بأي خدمة، تُبلغ سامسونج العملاء برسوم الخدمة والمدة الزمنية المُقدَّرة لإنجازها، وذلك للحصول على موافقة العميل على بدء الإصلاح بناءً على الرسوم المُقدَّمة من شريك خدمة سامسونج المُعتمد.

22. في حال عدم قبول العميل لرسوم الخدمة المُبلَّغة، سيتم إعادة المنتج إليه دون إتمام الخدمة.

23. تخضع الخدمة في جميع الأوقات للشروط والأحكام الواردة في طلب الخدمة.

24. في حال رغبة العميل في إلغاء الخدمة بعد بدء شريك خدمة سامسونج المُعتمد لها، لن يتم استرداد الرسوم المدفوعة. يجب على العميل التواصل مع مركز اتصال سامسونج لطلب الإلغاء قبل تسليم جهاز جالاكسي للاستلام.

25. المدة الزمنية المُحددة لإنجاز الخدمة هي مدة تقديرية، وتختلف مدة الإصلاح حسب حالة المنتج وتوفر قطع الغيار. قد يتأخر تقديم الخدمة والتسليم في أي وقت تبعاً لتوافر قطع الغيار وأي ظروف خارجية أخرى خارجة عن سيطرة سامسونج، مثل الظروف القاهرة لعدم توفر قطع الغيار وغيرها.

26. لا تشمل الخدمة الملحقات، وتقتصر على إصلاح شاشات المنتجات.

27. يجب على العميل تأكيد أو إلغاء طلب الإصلاح خلال 7 أيام من تاريخ شراء الخدمة. في حال الإلغاء خلال هذه المدة، سيتم استرداد المبلغ كاملاً. يُعتبر عدم التأكيد أو الإلغاء خلال 7 أيام نهائياً، ولن يُسمح باسترداد أي مبلغ بعد ذلك.

## الشروط العامة

28. لا تتحمل سامسونج و/أو شركاؤها المعتمدون في الخدمة أي مسؤولية عن فقدان أي محتوى أو بيانات أو أي معلومات أخرى موجودة في المنتج.

29. لا تتحمل سامسونج و/أو شركاؤها المعتمدون في الخدمة أي مسؤولية تجاه العميل عن أي خسارة و/أو أضرار من أي نوع يتكبدها فيما يتعلق بالبرنامج و/أو الخدمة.

30. لا تتحمل سامسونج و/أو شركاؤها المعتمدون في الخدمة أي مسؤولية في حال حدوث تأخير و/أو عدم تنفيذ أي من التزاماتها بموجب هذه الشروط والأحكام، وذلك في حال فرض قيود الحجر الصحي نتيجة تفشي أي جائحة وطنية أو دولية، أو أي قيود أخرى صادرة عن الحكومة الاتحادية للإقليم، أو في حال وجود قوة فاهرة خارجة عن سيطرة سامسونج تمنعها من الوفاء بأي من التزاماتها المنصوص عليها هنا.

31. يحق لسامسونج في جميع الأوقات، وفقا لتقديرها المطلق، إنهاء أو تعديل هذه الشروط والأحكام، شريطة إخطار العملاء مسبقا.

32. أي نزاع من أي نوع كان، سواء كان مرتبطا بشكل مباشر أو غير مباشر بهذه الشروط والأحكام، يخضع لقوانين وأنظمة الإقليم، ويتم تفسيره وتطبيقه وفقا لها، وتُفصل فيه المحاكم المختصة في الإقليم.

## General Terms

28. Samsung and/or its authorized service partners shall have no liability for loss of any content, data or any other information contained in the Product.

29. Samsung and/or its authorized service partners shall not be liable to the customer for any loss and/or damages of any kind suffered in connection with the Program and/or the Service.

30. Samsung and/or its authorized service partners shall not be liable in the event of delay and/or non-performance of any of its obligations under these Terms and Conditions in the event of quarantine restrictions caused by the outbreak of any national or international pandemic; any other restrictions issued by the federal government of the Territory or Force Majeure beyond the control of Samsung to fulfil any of its obligations stated herein.

31. Samsung shall at all times be entitled at its sole and absolute discretion to terminate or modify these Terms and Conditions, subject to prior notice to the customers.

32. Any dispute of whatever nature which is directly or indirectly related to these Terms and Conditions shall be subject to, construed and governed by the laws and regulations of the Territory and such disputes arising therefrom shall be resolved by the competent courts of the Territory.