

## سامسونج كير بلس لدولة المملكة العربية السعودية

### الشروط والأحكام لخطة سامسونج كير بلس المجانية

تصف هذه الشروط والأحكام الواردة ("الشروط والأحكام")، وتنص على الأحكام التي تحكم وتنظم وثيقة خطة سامسونج كير بلس (يشار إليها فيما بعد بـ "الشروط والأحكام").

"سامسونج كير بلس" عبارة عن خطة خدمات (يشار إليها فيما بعد بـ "خطة سامسونج كير بلس") تغطي المخاطر المرتبطة بالتلف العرضي/ تلف الشاشة على النحو المحدد في البند 3 من الشروط والأحكام لهواتف سامسونج المحمولة الخاصة بك ("الهاتف المشمول بالتغطية")، و التي تقدم لك مجاناً عند شراء هاتف سامسونج الخاص بك و محددة فقط لفئة و أصناف هواتف سامسونج المذكورة في البند رقم ١,١ ادناه و خلال فترة الحجز المحددة. وتقدم خطة سامسونج كير بلس الماثلة لك من قبل شركة سامسونج السعودية للإلكترونيات المحدودة (يشار إليها فيما بعد بـ "سامسونج"/ أو ضمير المتكلم "نحن" أو الصيغ المشتقة منه) فيما يتعلق بهذه الشروط والأحكام، فسيشار إليك هنا بالضمير ("أنت" أو صيغة الملكية التي تشير إلى ضمير المخاطب).

تعني موافقتك على هذه الشروط والأحكام موافقتك على جمع المعلومات الشخصية الخاصة بك ومعالجتها من خلال موقعنا الإلكتروني (يشار إليه باسم "الموقع الإلكتروني") بما يتوافق مع هذه الشروط والأحكام وسياسة الخصوصية لدى سامسونج التي يمكن الاطلاع عليها عبر الرابط التالي: [https://www.samsung.com/sa\\_en/info/privacy/](https://www.samsung.com/sa_en/info/privacy/).

يقصد بـ "سامسونج" الواردة في هذه الشروط والأحكام شركة سامسونج السعودية للإلكترونيات المحدودة.

تحكم هذه الشروط والأحكام الجهاز المشمول بالتغطية وخطة سامسونج كير بلس. وإذا كان الجهاز المشمول بالتغطية الخاص بك لا يعمل ولم يتعرض لحادث، فربما يكون معيياً وقد يكون مغطى بضمان محدود لمدة عامين من سامسونج أو قد يكون لديك حقوق قانونية بموجب قانون المستهلك.

من الجدير بالذكر أن خطة سامسونج كير بلس لا تغطي أي تلفيات لا تؤثر على وظائف الجهاز المشمول بالتغطية، مثل: الخدوش أو الانبعاجات أو تغير اللون أو التلفيات الشكلية و/ أو الشروخ (يشار إليها بـ "الأضرار غير الوظيفية"). أنت تتحمل المسؤولية كاملةً عن أي أضرار غير وظيفية والتلفيات الشكلية. يجب عليك اتخاذ جميع التدابير الوقائية منعاً لإلحاق الأضرار غير الوظيفية بالجهاز المشمول بالتغطية.

من أجل مساعدتك في فهم خطة سامسونج كير بلس وطبيعة عملها، ينبغي عليك قراءة الشروط والأحكام بعناية والاحتفاظ بها حيث تنص على الشروط والأحكام بيننا وبينك وما تشمله خطة سامسونج كير بلس وكيفية تقديم المطالبة وانتهاء أو إنهاء هذه الشروط والأحكام. إذا كان لديك أي استفسارات، يرجى الاتصال

بنا عبر الموقع الإلكتروني المحلي لشركة سامسونج: [www.samsung.com/support](http://www.samsung.com/support).

تشكل هذه الشروط والأحكام وتأكيد الخطة الشروط والأحكام بينك وبيننا.

## 1. ملخص خطط سامسونج كير بلس المجانية:

## 1.1 ملخص خطة سامسونج كير بلس المجانية (لمدة عام واحد)

التلفيات العرضية/ تلفيات السوائل لمدة عام واحد (1)			
الحد	قيمة التحمل (شامل لضريبة القيمة المضافة)	فئة الجهاز	
عدد ٢ مطالبات	184 ريال سعودي	S24 Series,	فلاج شيب

1.2 يتم إضافة خطة سامسونج كير بلس المجانية (لمدة عام واحد) عند شراء أي من الأجهزة المذكورة أعلاه و بموافقة شركة سامسونج السعودية للإلكترونيات المحدودة.

1.3 يرجى العلم بأن جهازك المشمول بالتغطية يجب أن يكون مؤهلاً لخطة سامسونج كير بلس (على سبيل المثال، راجع البند 2. شروط السريان العامة، والبند 4. الاستثناءات العامة).

عندما تقدم مطالبة إلينا، سنقوم، وفقاً لتقديرنا وتقييمنا وحدنا، إما بإصلاح أو استبدال جهازك المشمول بالتغطية بشرط أن هذا الاستبدال سيكون محدوداً لمرة واحدة (1) خلال مدة خطة سامسونج كير بلس الخاصة بك. إذا قبلنا مطالبتك وكان الجهاز المشمول بالتغطية يتجاوز الإصلاح الاقتصادي، فسنقوم باستبداله. في حالة الإصلاح، سيتم استخدام قطع الغيار الأصلية لإصلاح جهازك المشمول بالتغطية. بالاستمرار في هذه الخطة، أنت توافق على (1) الأجزاء والمواد التالفة للجهاز المشمول بالتغطية والتي تم استبدالها من قبلنا؛ و(2) تصبح الأجهزة المشمولة التي تتجاوز الإصلاح الاقتصادي والتي تم استبدالها من قبلنا، ملكاً لنا.

في حالة استبدال جهازك المشمول بالتغطية، سيكون الجهاز المستبدل إما جهازاً جديداً أو جهازاً مجدداً وسيكون إما نفس الطراز أو أقرب طراز مكافئ لجهازك المشمول بالتغطية المتاح تجارياً في وقت مطالبتك (ولا يمكن أن نضمن تقديم نفس اللون). ستطبق الفترة المتبقية من فترة خطة سامسونج كير بلس المضافة للجهاز الأصلي المشمول بالتغطية على الجهاز المستبدل. لا تتأثر حقوقك القانونية وأي حقوق قد تكون لك بموجب ضمانات سامسونج بخطة سامسونج كير بلس. يخضع التزامنا بإصلاح أو استبدال الجهاز المشمول بالتغطية بموجب خطة سامسونج كير بلس لحد المطالبات.

1.4 سيتم التعامل مع مطالبات خطة سامسونج كير بلس من خلال مراكز الخدمة المعتمدة التابعة لنا داخل المملكة العربية السعودية.

نحتفظ بالحق، وفقاً لتقدير سامسونج، في تغيير أو تعديل شروط هذه الخطة من حين لآخر.

1.5 بغض النظر عن البند الفرعي 1.1، سيكون حد المطالبة كما يلي:

a. خطة لمدة سنة (1) واحدة: مسموح بمطالبتين (2)،

- يمكن للعميل الاستفادة من إصلاحين (2) ولا يوجد استبدال أو؛
- يمكن للعميل الاستفادة من استبدال واحد (1) وإصلاح واحد (1).

b. يحق للعميل استبدال واحد (1) فقط: لا يحق للعميل إلا الإصلاح في المطالبة الثانية ولا يوجد استبدال في حالة استفاد العميل من الاستبدال في المطالبة الأولى وفقاً للبند 1.3 أعلاه حسب تقييمنا وتقديرنا؛ ولا تتجاوز قيمة الإصلاح في المطالبة الثانية قيمة الاستبدال / أو قيمة عدم وجود جدوى اقتصادية من التصليح الذي سيتم من خلاله رفض مطالبتك لتجاوز حد مطالبتك.

## 2. شروط السريان العامة

- 2.1 خطة سامسونج كير بلس صالحة للأفراد الذين بلغوا السن القانونية بموجب القوانين المحلية المعمول بها في المملكة العربية السعودية.
- 2.2 خطة سامسونج كير بلس توفر مجاناً فقط عند شراء أي من الأجهزة المحددة من قبل سامسونج فقط و المذكورة في البند رقم ١,١ و خلال فترة محددة فقط.
- 2.3 خطة سامسونج كير بلس غير صالحة إلا لأجهزة الموبايل المشتراة في المملكة العربية السعودية.
- 2.4 خطة سامسونج كير بلس غير صالحة إلا لأجهزة سامسونج المحمولة الجديدة؛ ولا تغطي أجهزة سامسونج المحمولة المستعملة.

2.5. خطة سامسونج كير بلس غير صالحة إلا للأجهزة المحمولة المشتراة من منافذ سامسونج الرسمية.

2.6. خطة سامسونج كير بلس غير صالحة إلا للأجهزة المحمولة التي ليس بها تلفيات حالية.

### 3. التعريفات

بعض الكلمات والعبارات الواردة في شروط وأحكام الخطة الماثلة تحمل معانٍ محددة. نوضحها أدناه ويكون لها نفس المعاني الموجودة قرين كل منها أيًا كان موضعها في هذه الوثيقة مكتوبة بخط عريض.

المصطلح	التعريف
التلفيات العرضية/ التالفة على نحو عرضي	يقصد به التلف العرضي الناشئ عن المناولة، أي التلف الناتج مباشرةً عن التلف المادي غير المقصود للجهاز المشمول بالتغطية أو انسكاب السوائل عليه.
التلفيات الأخرى:	أي تلف مادي أو تلفيات السوائل يمكن أن يحدث للجهاز المشمول بالتغطية بخلاف تلف شاشة هذا الجهاز المشمول بالتغطية، مما يؤثر على وظائف الجهاز المشمول بالتغطية.
تلف الشاشة	يشير إلى التلف المادي أو تلفيات السوائل، مثل وجود شرخ في الشاشة أو كسرها وهو ما يؤثر على وظائف الجهاز المشمول بالتغطية ويقتصر على الأجزاء المطلوبة لإصلاح الشاشة المشروخة أو المكسورة والشاشة الزجاجية/ البلاستيكية الخلفية وشاشة LCD والمستشعرات المثبتة على الشاشة.
التلف الشكلي	يُقصد به التلف غير الهيكلي الذي لا يؤثر على وظيفة أو تشغيل الجهاز المشمول بالتغطية بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الخدوش والتشققات والعلامات الناتجة عن التآكل البلى والاهتراء العادي و/ أو الاستخدام العام.
تلفيات السوائل	التلف الذي يحدث نتيجة ملامسة العنصر المغطى بالتأمين لأي سائل من خلال الانسكاب والظروف الرطبة والظروف المناخية الطبيعية.
عدم وجود جدوى اقتصادية من التصليح (غير قابل للتصليح)	تعني حالة الجهاز المشمول بالتغطية حين تشير التقديرات إلى أن تكلفة الإصلاح ستتجاوز القيمة السوقية الحالية للجهاز المشمول بالتغطية بسعر التجزئة إلى حدٍ كبير.
تأكيد الخطة	يُقصد بها الوثيقة التي تحدد تفاصيل ومواصفات الجهاز المشمول بالتغطية الذي تغطيه خطة سامسونج كير بلس هذه، ونوع التغطية ووقت بدء تغطية الخطة وانتهائها.
حد المطالبات	يعني العدد المسموح به من المطالبات التي نتحمل مسؤولية الوفاء بها عن مدة الخطة بالكامل كما هو مذكور في هذه الشروط والأحكام. الحد الأقصى للقيمة المغطاة يساوي قيمة شراء الجهاز المشمول بالتغطية في وقت تقديم طلب المطالبة للاستفادة من الحماية ضد التلف العرضي كما هو مؤهل بموجب هذه الخطة. تم تحديد الحد على النحو المحدد في البند 1.5 من هذه الوثيقة.
قانون (قوانين) حماية البيانات	فيما يتعلق بأي بيانات شخصية تتم معالجتها من قبلنا و/ أو من قبل أي طرف ثالث تصرح له سامسونج بمعالجة بياناتك الشخصية التي تؤثر على هذه الشروط والأحكام، يقصد به التشريع المعمول به بشأن حماية الأفراد المعنيين بالبيانات فيما يتعلق بمعالجة البيانات الشخصية على نحو ما قد يحل محله قانون حماية البيانات المعمول به (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر لائحة التجارة الإلكترونية، المرسوم الملكي رقم م/ 126 الصادر في 7 ذو القعدة 1440 هـ (الموافق 9 يوليو 2019) الساري اعتبارًا من 24 أكتوبر 2019، القواعد العامة لنقل البيانات الشخصية عبر الحدود، 2020 وضوابط الأمن السيبراني الأساسية الصادرة من الهيئة الوطنية للأمن السيبراني) أو تشريعات الخصوصية الوطنية/ الفيدرالية أو الخاصة بالولاية/ المقاطعة/ الإمارة السارية، ويشمل ذلك، حيثما أمكن، التشريعات والقرارات والمبادئ التوجيهية والمذكرات الإرشادية وقواعد الممارسة الصادرة من وقت لآخر من قبل المحاكم وسلطات حماية البيانات والسلطات الحكومية الأخرى المعمول بها.
الجهاز المشمول بالتغطية	يُقصد به الجهاز المحمول المصنَّع من سامسونج والذي وافقنا على تغطيته المشار إليه في تأكيد الخطة.
الطرف	تعني إما أنت أو نحن.
مدة الخطة	تعني مدة الخطة التي تبدأ في تاريخ بدء الخطة وتنتهي في تاريخ انتهاء الخطة، وفقًا لهذه الشروط والأحكام.
الخطة	تعني خطة سامسونج كير بلس الخاصة بك على النحو الموثق في تأكيد الخطة. ("خطة سامسونج كير بلس")

تاريخ انتهاء الخطة	يعني التاريخ الذي ستنتهي فيه الخطة بعد انقضاء مدة الخطة، على النحو المحدد في البند 5.1 من هذه الوثيقة.
تاريخ بدء الخطة	يُقصد به تاريخ تغطية جهازك المشمول بالتغطية من قبلنا كما هو موضح في تأكيد الخطة؛ ويبدأ تاريخ بدء الخطة في تاريخ تفعيل الجهاز المشمول بالتغطية.
شروط وأحكام الخطة	تعني الشروط المنصوص عليها في هذه الوثيقة.
البيانات الشخصية	تعني (1) أي معلومات تتعلق بالفرد المعني بالبيانات على أي هيئة أو وسيط؛ (2) أي معلومات تتعلق بالفرد المعني بالبيانات المحمي بموجب قانون حماية البيانات المعمول به؛ أو (3) المعلومات التي لا تتعلق تحديداً بفرد محدد أو يمكن التعرف عليه، ولكن عند دمجها مع معلومات أخرى، قد تحدد هوية الشخص. قد تتضمن المعلومات الشخصية الأسماء، وعنوان البريد الإلكتروني، والعنوان البريدي، ورقم الهاتف، ومعرّف الشبكة أو الجهاز، ورقم التعريف، ورقم التعريف عبر الإنترنت، ورقم الحساب المالي، ومعلومات تقرير الائتمان، ومعلومات المقاييس الحيوية، ومعلومات تحديد الموقع الجغرافي، والمعلومات السلوكية.
الفرد المعني بالبيانات	يُقصد به المستخدم النهائي لجهاز مشمول بالتغطية، والذي تتعلق به البيانات الشخصية لحد المطالبات.
الاحتياطات	جميع التدابير التي تعتبر مناسبة المتوقع أن يتخذها شخص ما لمنع فقدان العرضي أو التلف العرضي أو سرقة هاتفك المحمول.
سامسونج	تعني شركة سامسونج السعودية للإلكترونيات المحدودة.
بوابة المستهلك على الإنترنت	يعني الموقع الإلكتروني ( <a href="https://samsung-ksa.servify.tech">https://samsung-ksa.servify.tech</a> ) لعملاء سامسونج لرفع المطالبات وتتبعها.
مركز خدمة سامسونج المعتمد/ مركز الخدمة المعتمد التابع لنا	يُقصد به مركز خدمة تابع لجهة خارجية تعينه سامسونج لتزويدك بالخدمات بموجب هذه الخطة.
المنطقة	المملكة العربية السعودية
(”نحن/ ضمير المتكلم“)	تعني شركة سامسونج السعودية للإلكترونيات المحدودة.
أنت/ ضمير المخاطب	يعني صاحب العقد المذكور في تأكيد الخطة.

#### 4. الاستثناءات العامة

لا تغطي الخطة ما يلي:

- 4.1. أي مطالبة عن حدث يقع بعد مدة الخطة.
- 4.2. في حال كان جهازك المشمول بالتغطية:
  - a. مُزّالاً من عليه الرقم التسلسلي أو رقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة (IMEI) الخاص بجهازك المشمول بالتغطية أو مضموساً أو تم تغييره.
  - b. أي تلف موجود مسبق ولا يمكن إرجاع سببه إلى الحدث قيد المطالبة بشأنه.
  - c. التصميم أو التصنيع أو الأعطال الأخرى ذات الصلة بسلامة الجهاز المشمول بالتغطية
  - d. تغيير الجهاز المشمول بالتغطية أو تعديله أو إصلاحه من قبل مركز خدمة غير معتمد لدى شركة سامسونج، بما في ذلك إجراء تغيير أو تعديل على أي أجزاء داخلية أو على نظام التشغيل (مثل، على سبيل المثال لا الحصر، إلغاء القفل للتشغيل في منطقة أخرى)
  - e. التلف الشكلي الذي لا يؤثر على الوظائف الخاصة بالجهاز المشمول بالتغطية، مثل: الخدوش والانبعاجات وتغيير اللون والشروخ الصغيرة.
  - f. التلف الذي يحدث بصورة طبيعية وحتمية كنتيجة للبلل والاهتراء العادي.
  - g. جهازك المشمول بالتغطية الذي لم يتم تثبيته أو تشغيله بما يتوافق مع التعليمات الخاصة بشركة سامسونج.
  - h. تثبيت أو إعادة شراء أي محتوى، مثل: البيانات أو مقاطع الموسيقى أو الصور أو التطبيقات أو البرمجيات على الجهاز المشمول بالتغطية البديل، ما لم يتم ذكرها بالتحديد كميزة.
  - i. شراء جهازك المشمول بالتغطية خارج المملكة العربية السعودية.
  - j. التلف الناشئ عن:

- i. منتج/ إحدى الملحقات غير المشمولة في الملحقات المعتمدة من سامسونج والمقدمة مع الجهاز المشمول بالتغطية وقت إضافة الخطة المجانية..
- ii. تشغيل الجهاز المشمول بالتغطية خارج الاستخدامات المسموح بها أو المقصودة التي ذكرتها سامسونج
- k. الجهاز التالف الذي لا يمكن التعرف فيه على رقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة/ الرقم التسلسلي. يرجى العلم بأن رقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة المذكور في درج بطاقة SIM لن يتم اعتباره بمثابة تعريف لرقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة الخاص بالجهاز.
- l. الخسارة أو التلف المغطى بضمان المورد أو التاجر أو الشركة المصنعة

#### 4.3. التلغيات والمصرفيات

لا تغطي هذه الخطة التلغيات والمصرفيات المتكبدة الناشئة بشكل مباشر أو غير مباشر عن الأحداث أو الظروف التالية:

- a. سوء الاستخدام، بما في ذلك التلف الناتج على نحو متعمد واستخدام الجهاز المشمول بالتغطية لغرض يخالف الغرض الأصلي المقصود منه.
- b. الإهمال الجسيم المؤدي إلى مطالبة. الإهمال الواعي والمتعمد للحاجة إلى استخدام العناية المعقولة من جانبك أو مستخدم الجهاز المشمول بالتغطية.
- c. أي عواقب، أياً كان سببها، بما يشمل على سبيل المثال لا الحصر فيروس حاسوبي في البيانات الإلكترونية التي يتم فقدانها أو إتلافها أو تشويهاها أو تغييرها أو إتلافها بطريقة أخرى.
- d. تصرفك بشكل غير قانوني أو خرق أي محظورات أو لوائح حكومية.
- e. عدم اتخاذ التدابير الوقائية المعقولة لمنع إلحاق ضرر بجهازك المشمول بالتغطية.
- f. سرقة الجهاز أو فقدانه.
- g. فقدان الاستخدام أو الخسارة التبعية من أي نوع.
- h. لا تغطي الخطة أي تلف ناتج عن أحداث القوة القاهرة، مثل: الحريق والفيضان والرعد والانفجار.
- i. التلف الناشئ أو الناتج عن، على سبيل المثال لا الحصر، النبض الكهرومغناطيسي سواءً كان ذلك بفعل الإنسان أو يحدث بصورة طبيعية، أو التفاعل النووي أو التلوث النووي الناتج عن الأسلحة النووية أو النشاط الإشعاعي، أو التسرب أو التلوث أو التلف الناشئ عن الحروب أو الغزو أو الثورة أو الأنشطة الإرهابية أو الحرائق أو البرق أو الفيضانات أو الزلزال أو أي كارثة طبيعية كيميائية أو بيوكيميائية. الهجوم البيولوجي والكهرومغناطيسي والسيبراني أو أي حدث من أحداث القوة القاهرة الأخرى.

#### 5. بدء الخطة وإلغائها

ستدخل الخطة حيز التنفيذ في تاريخ بدء الخطة، وستنتهي في تاريخ انتهاء الخطة وفقاً لشروط هذه الخطة على النحو المحدد في هذه الشروط والأحكام.

##### 5.1. متى تنتهي الخطة؟

إذا لم يتم أي من الطرفين بإلغاء الخطة وما لم ينص على خلاف ذلك في تأكيد الخطة، فستنتهي الخطة أيضاً.

- a. 12 شهراً بعد تاريخ بدء الخطة.
- b. أو إذا وصلت إلى حد المطالبات؛ لأقرب الأجلين منهما

##### 5.2. هل يمكن تجديد الخطة؟

لا يمكن تجديد هذه الخطة للجهاز المشمول بالتغطية.

##### 5.3. متى يمكن إلغاء الخطة؟

يجوز لنا إلغاء هذه الخطة ولن تتمكن من المطالبة ولا يحق لك الاسترداد أو التعويض، وإذا كان سبب الإلغاء ناتجاً عن خرق لشروط وأحكام الخطة، مثل (على سبيل المثال لا الحصر) إذا:

- a. إذا كنت قد ضللتنا من خلال عدم الأمانة أو تقديم معلومات غير مكتملة عند إضافة الخطة المجانية.
- b. إذا قمت بتحريف أي حقائق أو أخفقت في الإفصاح عنها.

c. في حالة ارتكاب نصب أو احتيال أو خداع.

إذا قررنا إنهاء خطتك، فسنخترك كتابياً على عنوان بريدك الإلكتروني، إذا كان متاحاً لدينا. لن نتحمل المسؤولية إذا كنت قد زودتنا بعنوان مسجل أو عنوان بريد إلكتروني غير صحيح/ لم تُحدث عنوانك المسجل أو عنوان البريد الإلكتروني المقدم إلينا، وقمنا بإبلاغك على العنوان المسجل أو عنوان البريد الإلكتروني المتاح لدينا.

## 6. السداد

خطة سامسونج كير بلس توفر مجاناً فقط عند شراء أي من الأجهزة المحددة من قبل سامسونج فقط و لا يسمح بشراء هذه الخطة.

## 7. كيفية تقديم مطالبة

في حالة تلف الجهاز المشمول بالتغطية، يتعين عليك:

- 7.1. إبلاغنا على الفور (في موعد أقصاه 15 يوماً من وقت حدوث التلف) من خلال بوابة المستهلك على الإنترنت، أو على الرقم المجاني كما هو موضح أدناه موضعاً تفصيلياً للتلف، وتقديم أي دليل موثق على التلف.
- 7.2. عليك مشاركة تفاصيل رقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة الخاصة بالجهاز المشمول بالتغطية قبل تقديم الطلب، وإلا فلن تكون مؤهلاً لتلقي أي مزايا من خطة سامسونج كير بلس ولن نتلقى أي مطالبات.
- 7.3. الإجابة على بعض الأسئلة حول الحادث. هذه العملية لا تتضمن أي أوراق على الإطلاق، لذلك لن تكون هناك حاجة إلى مستندات ورقية.
- 7.4. يرجى العلم بأنك لن تقوم بتسليم الجهاز المشمول بالتغطية لإجراء إصلاحات في أي مركز خدمة، بما في ذلك تسليمه إلى أي مركز خدمة معتمد من سامسونج حتى يتم تأكيد ذلك من قبلنا. يُذكر صراحة أننا لن نتحمل المسؤولية عن تلبية أي طلبات كهذه عندما يتم تسليم الجهاز المشمول بالتغطية إلى مركز خدمة من قبلك قبل الحصول على موافقة منا؛ وأي التزامات تنشأ عن أي طلبات كهذه قبل الموافقة المبدئية على طلب خدمة إصلاح التلفيات من قبلنا ستتعامل معها وحدك على نفقتك الخاصة.
- 7.5. يمكنك الاتصال بشركة سامسونج عن طريق:

a. الهاتف، من الأحد إلى الخميس من الساعة 9 صباحاً حتى 6 مساءً

الدولة	الرقم المجاني:
المملكة العربية السعودية	8002474357

b. قائمة مراكز الخدمة المعتمدة من سامسونج متاحة على هذا الرابط: [https://www.samsung.com/sa\\_en/support/service-center/](https://www.samsung.com/sa_en/support/service-center/)

c. بوابة المستهلك على الإنترنت على <https://samsung-ksa.servify.tech>

d. عندما تتصل بنا، سنخبرك بالمعلومات التي نحتاجها منك لمعالجة المطالبة وطريقة معالجتها. سوف نطلب على الأقل ما يلي:

- i. دليل على أن جهازك المشمول بالتغطية مشمول بالخطة (رقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة).
- ii. وصف وأي دليل موثق للحادث الذي تسبب في حدوث التلف العرضي أو تلفيات السوائل لجهازك المشمول بالتغطية.

## 7.6. يمكنك أن تجد رقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة/ الرقم التسلسلي الخاص بك عن طريق:

يمكنك العثور على رقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة للجهاز المشمول بالتغطية عن طريق إدخال \* # 06 # في جهازك المشمول بالتغطية أو من خلال الانتقال إلى الإعدادات على الجهاز المشمول بالتغطية. ويمكن ملاحظة هذا الرقم وقت شراء جهازك المشمول بالتغطية على الوثائق المرفقة به وقد يكون على الجزء الخلفي لجهازك المشمول بالتغطية. وقد يتمكن مزود الشبكة لديك من توفيره لك.

## 7.7. كيف يتم تحديد التلف العرضي وتلفيات السوائل وتغطيتها؟

a. سنسمح لك بمعرفة ما إذا كان بإمكاننا تسوية المطالبة الخاصة بك في أسرع وقت ممكن بعد قيام مركز الخدمة المعتمد لدى سامسونج

بمراجعة المطالبة الخاصة بك. ومن أجل أن تكون المطالبة الخاصة بك مؤهلة، فإنه يتعين عليك عدم الترتيب للتصليح على نحو منفصل دون الحصول على موافقتنا.

b. يتوجب عليك تقديم مطالبتك بشكل كامل وأمين. هذا يمكننا من تحديد التلف العرضي أو تلفيات السوائل على نحو سليم.

### 7.8. ما الذي نطلبه منك؟

a. ضمان الوصول إلى جهازك المشمول بالتغطية

b. في حالة التلف العرضي أو تلفيات السوائل، فإنه من الأهمية بمكان أن تتصل بمزود الشبكة التابع لك لتعطيل أي خصائص أمنية (على سبيل المثال: الأقفال أو المعارف الشخصية أو رموز المرور أو أرقام التعريف الشخصي) أو البرامج أو التطبيقات أو الوسائل الأخرى التي تمنعنا من الوصول إلى جهازك المشمول بالتغطية.

c. التأكد من اتصالك بنا في الوقت المناسب:

نحن نشجعك على الإبلاغ عن التلف العرضي أو التلف الناتج عن السوائل في أسرع وقت ممكن حتى يمكن إصلاح الجهاز المشمول بالتغطية وحتى لا يؤدي التلف العرضي إلى مزيد من التدهور لحالة الجهاز المشمول بالتغطية. وفي حالة وجود تأخير غير معقول بين حدوث التلف العرضي أو التلف الناتج عن السوائل ووقت إخطارك لنا عبر بوابة المستهلك على الإنترنت، حينئذ يجوز لنا تعديل تسوية مطالبتك في حالة زيادة التزامتنا بسبب التأخير.

d. إرسال جهازك المشمول بالتغطية أو المعلومات

سنبقي مطالبتك سارية لمدة 15 يوماً من وقت تقديمك للمطالبة، لتمكينك من إرسال جهازك المشمول بالتغطية إلينا و/ أو تقديم أي معلومات إضافية طلبناها منك. إذا لم تكن قد قدمت الجهاز المشمول بالتغطية و/ أو المعلومات الإضافية إلينا وانقضت هذه الأيام الـ 15، فيتوجب عليك إعادة تسجيل مطالبتك من البداية.

e. النسخ الاحتياطي لبياناتك:

سيتم مسح جميع البيانات من على جميع الأجهزة المشمولة بالتغطية المرسله للإصلاح قبل اتخاذ أي إجراء من قبل موظفي مراكز الخدمة المعتمدة لدينا لأغراض تتعلق بالسرية. لا نتحمل المسؤولية عن فقدان أي بيانات مهما كان السبب. لا نتحمل نحن ولا مراكز الخدمة المعتمدة لدينا المسؤولية عن بطاقة SIM أو بطاقة الذاكرة أو أي وسائط تخزين أخرى أو ممتلكات تخصك لم تتم إزالتها من الجهاز المشمول بالتغطية قبل إرساله للإصلاح. قبل إرسال جهازك المشمول بالتغطية للإصلاح، ستبقى مسؤولاً عن إدارة بيانات جهازك المشمول بالتغطية أو نسخها احتياطياً أو حمايتها بأي طريقة أخرى من فقدان أو التلف أو التدمير.

f. الإبقاء على رقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة أمناً:

تتحمل المسؤولية عن الإبقاء على أمان بيانات رقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة/ الرقم التسلسلي لجهازك المشمول بالتغطية وتقديمها في وقت تقديم أي مطالبة. إذا لم تقدم بيانات رقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة/ الرقم التسلسلي عند الطلب، فلن تتم معالجة مطالبتك ولن تتحمل سامسونج تحت أي ظرف من الظروف مسؤولية رفض المطالبة.

### 7.9. منع الإفصاح المزيف وعدم الإفصاح

a. يجب عليك تزويدنا بمعلومات كاملة ودقيقة عند إضافة الخطة المجانية وتقديم المطالبة. ولا يمكننا المساعدة أو التغطية التأمينية إذا قمت بتزويدنا بمعلومات غير دقيقة أو غير مكتملة. ويشمل ذلك عدم التعاون في تسوية المطالبة أو عدم تقديم المعلومات أو التغييرات المهمة.

b. إذا قدمت أنت أو أي شخص يتصرف بالنيابة عنك مطالبة مزيفة أو احتيالية أو تدعم بأي حال من الأحوال مطالبة تحتوي على بيان أو وثيقة مزيفة أو احتيالية، فستفقد جميع المزايا. ويجوز لنا استعادة التكلفة الخاصة بأي مطالبات ناجحة قمنا بتسويتها بموجب هذه الخطة واكتشفنا مؤخرًا أنها احتيالية. إذا قدمت معلومات أو بيانات أو وثائق مزورة إلينا بطريقة احتيالية، فإنه يجوز لنا تسجيل ذلك في قواعد بيانات المطالبات وتبادل هذه المعلومات مع وكالات مكافحة الاحتيال.

- a. إذا كان يحق لك الحصول على تعويض بموجب وثيقة تأمين أخرى أو نظام تأميني عام أو التزام ناشئ عن قانون أو لائحة، حينئذ يتعين عليك إخطارنا ويجوز لنا رفض التغطية. ومع ذلك، فإننا سنقوم بتغطيتك عندما تكون مؤهلاً بموجب هذه الخطة عن التالف الذي لم يتم تغطيته بوثيقة التأمين الأخرى أو النظام العام أو الالتزام القانوني الناشئ عن قانون أو لائحة.
- b. إذا وفرنا التغطية التأمينية مقدماً بناءً على طلبك، فإنك تتنازل عن حَقك في التعويض بموجب أي وثيقة تأمين أخرى أو نظام تأميني عام أو أي التزام قانوني ناشئ عن قانون أو لائحة إلينا إذا كان ذلك ممكناً من الناحية القانونية.
- c. إذا كان لديك أكثر من تأمين واحد يغطي عن نفس الخسارة، فليس عليك سوى تقديم المطالبة لشركة تأمين واحدة وتقديم التفاصيل الخاصة بأي تأمين آخر إلى شركة التأمين هذه، وبعد ذلك سيتصلون بأي شخص آخر قام بتأمين الحدث للحصول على مساهمة بشأن التكاليف.

## 8. تقديم استفسار أو شكوى

إذا كان لديك استفسار أو تريد تقديم شكوى:

8.1. يمكنك الاتصال بنا عن طريق:

a. أسهل طريقة للاتصال بنا هي الاتصال على:

الدولة	الرقم المجاني:
المملكة العربية السعودية	8002474357

b. أو يمكنك مراسلتنا عبر [www.samsung.com/support](http://www.samsung.com/support).

8.2. سنبدل قصارى جهدنا لضمان التعامل مع استفسارك على الفور. سيساعدنا تقديم اسمك ورقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة في التعامل مع تعليقاتك بشكل أكثر كفاءة.

## 9. عملية استيفاء الخدمات

- 9.1 نحن نقدم الخدمات من خلال خدمة دعم الاستلام/ التسليم ("PUDO") للجهاز المشمول بالتغطية، للمواقع الصالحة للخدمة داخل الإقليم. لطلب المزايا الأخرى لهذه الخطة، يمكنك زيارة أقرب مركز خدمة معتمد من سامسونج على النحو الموضح في بوابة المستهلك على الإنترنت بمجرد تقديم الموافقة. يتوجب عليك الانتظار حتى نؤكد كتابياً عبر البريد الإلكتروني أو عبر مكالمة صوتية على رقمك المسجل أو تقديم تحديث عن حالة الخطوات التالية التي سيتم اتخاذها. سيتم تنفيذ الخدمة المطلوبة في مركز (مراكز) الخدمة المعتمد لدينا بعد التحقق من الأهلية للخطة وسريانها. بمجرد اكتمال الخدمة المطلوبة، سيتم إخطارك على الفور عبر بوابة المستهلك على الإنترنت. سيتم تسليم الجهاز الذي يتم إصلاحه إلى عنوان الاستلام المبدئي بعد الانتهاء من الإصلاح إذا تم الاستفادة من خدمة دعم الاستلام/ التسليم. في حالة عدم الاستفادة من خدمة دعم الاستلام/ التسليم، سيطلب منك استلام جهازك المشمول بالتغطية الذي تم إصلاحه من مركز الخدمة المعتمد من سامسونج ذي الصلة.
- 9.2 نحتفظ بالحق في تغيير الطريقة التي قد يقدم بها مركز الخدمة المعتمد لدينا خدمة الإصلاح لك، وأهلية جهازك المشمول بالتغطية لتلقي طريقة معينة من الخدمة بموجب هذه الخطة. قد تخضع خيارات الخدمة وتوافر قطع الغيار وأوقات الرد للاختلاف وفقاً للمدينة التي تعيش فيها.

## 10. حدود المسؤولية

تقتصر مسؤوليتنا بموجب هذه الخطة على استيفاء مطالبات الخدمة المعتمدة من جانبنا. نحن لا نتحمل أي مسؤولية عن أي فقدان للبرامج أو البيانات أو المعلومات الأخرى المخزنة على جهازك أو أي وسيلة. كما أننا لن نتحمل بأي حال من الأحوال المسؤولية تجاهك أو تجاه أي طرف ثالث عن أي أضرار ناتجة عن أو ترتبط ارتباطاً مباشراً أو غير مباشر بخطة سامسونج كير بلس، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، أي أضرار قد تتعرضون لها في حال كانت البيانات الموجودة على جهازك سهلة الوصول إليها أو لا يمكن استرجاعها بطريقة أخرى. يقتصر التزامنا بخصوص هذه الخطة وفيما يتعلق بجهازك المشمول بالتغطية وفي إطار الاستثناءات الموضحة في المادة 4 على التكلفة التراكمية التي تكبدها في الخدمة ولا تتجاوز تكلفة المطالبين خلال فترة سريان الخطة الاثني عشر شهراً مباشرة لتاريخ ظهور الالتزام.

## 11. الخصوصية والبيانات الشخصية

- 11.1. نحن نتعامل مع بياناتك الشخصية بعناية.
- 11.2. إضافةً إلى ذلك، قد نستخدم بياناتك الشخصية لمنع الاحتيال ومكافحته والامتثال للالتزامات القانونية. وقد نتبادل بياناتك الشخصية مع هيئات إدارة الصناعة والجهات التنظيمية ووكالات منع الاحتيال وقواعد بيانات المطالبات لأغراض الاكتتاب ومنع الاحتيال. يجوز لنا تقديم بياناتك الشخصية



إلى الآخرين عندما يقتضي ذلك القانون أو يسمح به.

11.3. لديك الحق في المطالبة بتعديل البيانات الشخصية التي نحفظ بها عنك أو طلب نسخة منها. وإذا كنت ترغب في هذه الحقوق، فيرجى الاتصال بنا مباشرة عبر التفاصيل الواردة في تأكيدات الخطة الخاصة بك.

11.4. نتعهد نحن والشركات التابعة لنا ونقر بأن نلتزم بجميع الالتزامات بموجب قوانين حماية البيانات المحلية ذات الصلة في كل دولة، حيثما تتوافر من عقود الخدمة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، جميع هذه الالتزامات القانونية المتعلقة بحماية البيانات الشخصية.

11.5. نقر للطرف الآخر أننا سنحرص على تلقي جميع البيانات الشخصية المتعلقة بك التي تجمع وتستخدم وتخزن أثناء معاملة المبيعات وإدارة المطالبات بطريقة عادلة وقانونية، وأنها سيتم تقديم أي إخطار مطلوب أو تلقيه في هذا الشأن، وسنحتفظ في جميع الأوقات بتسجيل وفقاً لتشريعات حماية البيانات المحلية (إن وجدت) المعمول بها فيما يخص تطبيق الالتزامات بموجب هذه الخطة. علاوة على ذلك، سنضمن، حيثما يقتضي القانون المحلي، الحصول على جميع الموافقات اللازمة منك لمعالجة بياناتك الشخصية فيما يتعلق بالخطة.

11.6. نقر، إن تتطلب الأمر بموجب هذه الخطة، بجمع البيانات الشخصية واستخدامها ونتعهد بالآتي:

a. لن نستخدم أي بيانات شخصية متعلقة بك إلا لغرض توفير الخطة وإدارة المطالبات والخدمات ذات الصلة، وسوف نمثل للالتزامات المتعلقة بحماية البيانات الشخصية المطلوبة. يتم تضمين أي متطلبات إضافية لحماية بيانات معومول بها بموجب قوانين دولة معينة في هذه الشروط والأحكام.

b. الامتثال لجميع الالتزامات بموجب القوانين المعمول بها وخاصةً قوانين حماية البيانات.

c. لا يجوز الكشف عن البيانات الشخصية لأي طرف ثالث بخلاف موظفينا أو ممثلينا الذين يحتاجون الوصول إلى البيانات الشخصية من أجل أداء واجباتهم بموجب هذه الخطة.

d. تنفيذ جميع التدابير الفنية والتنظيمية اللازمة أو المناسبة للأغراض التالية:

i. حماية أمن وسرية البيانات الشخصية التي تتم معالجتها في مجال تقديم الخدمات بموجب الخطة.

ii. حماية البيانات الشخصية من التلف العرضي أو التدمير بصورة غير قانونية أو الفقد أو التغيير العرضي أو الكشف غير المصرح به أو الوصول أو المعالجة؛ و

iii. وفقاً لما تقتضيه قوانين حماية البيانات لضمان تحقيق مستوى الأمان المناسب للمخاطر، بما في ذلك: (أ) إخفاء الهوية وتشفير البيانات الشخصية، و(ب) ضمان استمرار سرية أنظمة وخدمات المعالجة ونزاهتها وتوافرها وكفاءتها، و(ج) القدرة على استعادة توافر البيانات الشخصية والوصول إليها في الوقت المناسب، و(د) تنفيذ عملية اختبار مدى فعالية التدابير التقنية والتنظيمية وتقديرها وتقييمها بانتظام لضمان أمن المعالجة والمحافظة عليها.

e. عند إلغاء هذه الخطة أو انتهاء مدتها، سنقوم بتدمير نسخ البيانات الشخصية الموجودة على نحو آمن إلا إذا كان من الضروري الاحتفاظ بهذه البيانات الشخصية على نحو صارم لأغراض الامتثال للقانون واللوائح المعمول بها، وفي هذه الحالة يجب الاحتفاظ بهذه البيانات الشخصية للمدة المطلوبة بموجب القوانين المعمول بها.

## 12. القانون الحاكم والاختصاص القضائي

ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك، سيُطبق قانون المملكة العربية السعودية على شروط وأحكام الخطة الماثلة. في حالة وجود نزاع بشأن شروط وأحكام الخطة الماثلة، تختص محاكم المملكة العربية السعودية بالاختصاص القضائي الحصري للفصل فيه.

## 13. الحالة التنظيمية

هذه الخطة مقدمة من شركة سامسونج السعودية للإلكترونيات المحدودة، التي يقع مكتبها المسجل في الطابق التاسع، برج حمد، العليا، الرياض، المملكة العربية السعودية. عنوان أعمالنا هو: الطابق التاسع، برج حمد، العليا، الرياض، المملكة العربية السعودية.