

S-Care Extended Warranty Program Terms and Conditions	برنامج ضمان إضافي S-Care الشروط والأحكام
<ul style="list-style-type: none"> <li>The Samsung care extended Warranty Program (the "Program") is available on selected Samsung models 98" Line-up &amp; OLED for customers who purchases from an authorized Samsung retail stores and in Qatar, Kuwait, Oman and Bahrain ("Territory").</li> <li>The Program will be activated automatically upon delivery of the new Product after the customer had filled the form and registers.</li> <li>This Program offers customers a 1 Year extended Warranty on select TV products.</li> <li>Target countries are: Kuwait, Qatar, Oman, and Bahrain.</li> <li>Target channels: E-Chain / Hyper / Brand-shops / Showroom (to offline &amp; online customers)</li> <li>Target Segments: 98" Line-up &amp; OLED mentioned in the table below.</li> <li>This Offer is valid from September 16<sup>th</sup> 2024 until December 23<sup>rd</sup> 2024 ("Offer Period"). Although consumers can still register their information on the website until January 20<sup>th</sup> 2024.</li> <li>There is no return after 14 days, no exchange or transfer of the warranty to another Product.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يتوفر برنامج الضمان الممتد لرعاية سامسونج ("البرنامج") في طرازات مختارة من سامسونج مقاس 98 بوصة OLED للعملاء الذين يشترون من متاجر بيع بالتجزئة معتمدة من سامسونج وفي قطر والكويت وعمان والبحرين ("الإقليم").</li> <li>سيتم تفعيل البرنامج تلقائياً عند تسليم المنتج الجديد بعد أن يملأ العميل النموذج والتسجيلات.</li> <li>يقدم هذا البرنامج للعملاء ضماناً ممتداً لمدة 1 سنة على منتجات تلفزيونية مختارة.</li> <li>الدول المستهدفة: الكويت وقطر وعمان والبحرين.</li> <li>القنوات المستهدفة: E-Chain / Hyper / متاجر العلامات التجارية / صالة العرض (للمتسولين بالإنترنت وعبر الإنترنت)</li> <li>الفئات المستهدفة: تشكيلة 98 بوصة و OLED الموضحة في الجدول أدناه.</li> <li>هذا العرض ساري من 16 سبتمبر 2024 حتى 23 ديسمبر 2024 ("فترة العرض"). على الرغم من أنه لا يزال بإمكان العملاء تسجيل معلوماتهم في الموقع حتى 20 يناير 2024.</li> <li>لا يوجد إرجاع بعد 14 يوماً ، ولا يوجد استبدال أو نقل الضمان إلى منتج آخر.</li> </ul>
<p><b><u>S-Care Activation Steps &amp; Customer Journey</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Customer buys new Samsung TV from participating stores (within the Offer Period)</li> <li>Post purchase: customer visits a landing page to start the registration.</li> </ul>	<p><b><u>خطوات تفعيل S-Care ورحلة العميل</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>يشتري العميل تلفزيون سامسونج الجديد من المتاجر المشاركة (خلال فترة العرض).</li> <li>بعد الشراء: يزور العميل صفحة مقصودة لبدء التسجيل</li> </ul>

- On the landing page, details to be captured : invoice copy , serial number, email address/ phone number & other personal details.
- Once registered, an automated email goes to customer that the request is received and under verification.
- Scenario 1: if details are correct and the customer is eligible for the Program then an email confirmation will be sent out with the approved additional warranty.
- Scenario 2 : if details are missing and/ or the customer is not eligible for the Program, then an email rejection goes to the customer to re-submit or decline the request.
- Should the customer have any questions/concerns about the Programe they can reach out to Samsung customer service via Phone call or by email

UAE	800-7267864
Qatar	800-2255
Kuwait	183-2255
Bahrain	8000-4726
Oman	800-72627
Email support	<a href="mailto:support@samsung.com">Email us   Samsung Support (sprinklr.com)</a>

#### **S-Care Activation (Only For eStore – Standalone Purchase):**

- The S-Care extended warranty purchased standalone from the Samsung.com online store must be activated via the following steps by the customer.
- Access the following link to encode the required information: [https://mena.samsung.com/ae/extended\\_warranty\\_VD](https://mena.samsung.com/ae/extended_warranty_VD)
- Attach the Proof of Payment (POP) and all additional required information
- The Samsung Customer Service representative will review and process all the information **within 14 days** from filling up the form.
- Samsung Customer Service Representative will decide based on the documents (submitted by the customer on the activation approval or rejection). If the activation is rejected the money will be refunded via transfer payment method.

• في الصفحة المقصودة ، التفاصيل التي سيتم التقاطها: نسخة من الفاتورة والرقم التسلسلي وعنوان البريد الإلكتروني / رقم الهاتف والتفاصيل الشخصية الأخرى.

• بمجرد التسجيل ، يتم إرسال بريد إلكتروني آلي إلى العميل يفيد باستلام الطلب وقيد التحقق.

• السيناريو 1: إذا كانت التفاصيل صحيحة وكان العميل مؤهلاً للحصول على البرنامج، فسيتم إرسال تأكيد عبر البريد الإلكتروني مع الضمان الإضافي المعتمد.

• السيناريو 2: إذا كانت التفاصيل مفقودة و/أو لم يكن العميل مؤهلاً للحصول على البرنامج فسيتم إرسال رفض عن طريق البريد الإلكتروني إلى العميل لإعادة إرسال الطلب أو رفضه.

• إذا كان لدى العميل أي أسئلة / مخاوف بشأن البرنامج ، فيمكنه التواصل مع خدمة عملاء Samsung عبر مكالمة هاتفية أو عبر البريد الإلكتروني

UAE	800-7267864
Qatar	800-2255
Kuwait	183-2255
Bahrain	8000-4726
Oman	800-72627
Email support	<a href="mailto:support@samsung.com">Email us   Samsung Support (sprinklr.com)</a>

#### **تفعيل S-Care (فقط للمتجر الإلكتروني - الشراء المستقل):**

- يجب تفعيل الضمان الممتد ل S-Care الذي تم شراؤه بشكل مستقل من متجر Samsung.com عبر الإنترنت من خلال الخطوات التالية من قبل العميل.
- الوصول إلى الرابط التالي لترميز المعلومات المطلوبة: [https://mena.samsung.com/ae/extended\\_warranty\\_VD](https://mena.samsung.com/ae/extended_warranty_VD)
- إرفاق إثبات الدفع (POP) وجميع المعلومات الإضافية المطلوبة
- سيقوم ممثل خدمة عملاء Samsung بمراجعة ومعالجة جميع المعلومات في غضون **14 يومًا** من ملء النموذج.
- سيقدر ممثل خدمة عملاء سامسونج بناءً على المستندات (المقدمة من العميل عند الموافقة على التفعيل أو رفضه). إذا تم رفض التنشيط ، رد الأموال عبر طريقة الدفع التحويلية.

- The customer has **48 hours** to submit the invoice or else the warranty will be canceled and the money will be refunded via preferred payment method.
- Once the required fields are filled and reviewed by the Samsung representative an activation confirmation email will be sent to the customer.

- لدى العميل **48 ساعة** لتقديم الفاتورة وإلا سيتم إلغاء الضمان واسترداد الأموال عبر طريقة الدفع المفضلة.
- بمجرد ملء الحقول المطلوبة ومراجعتها من قبل ممثل Samsung ، سيتم إرسال بريد إلكتروني لتأكيد التفعيل إلى العميل.

Country	Categories	Model SKU	البلد	فئات	نموذج
Kuwait	98"	QA98Q80CAUXZN	Kuwait	98"	QA98Q80CAUXZN
		QA98QN900DUXZN			QA98QN900DUXZN
		QA98QN90AAUXZN			QA98QN90AAUXZN
		UA98DU9000UXZN			UA98DU9000UXZN
		<b>98" Total</b>			<b>98" Total</b>
	OLED	QA55S90CAUXZN		QA55S90CAUXZN	
		QA55S90DAUXZN		QA55S90DAUXZN	
		QA55S95CAUXZN		QA55S95CAUXZN	
		QA65S90CAUXZN		QA65S90CAUXZN	
		QA65S90DAUXZN		QA65S90DAUXZN	
		QA65S95CAUXZN		QA65S95CAUXZN	
		QA65S95DAUXZN		QA65S95DAUXZN	
		QA77S90CAUXZN		QA77S90CAUXZN	
		QA77S90DAEXZN		QA77S90DAEXZN	
		QA77S95CAUXZN		QA77S95CAUXZN	
		QA77S95DAUXZN		QA77S95DAUXZN	
		QA83S90DAEXZN		QA83S90DAEXZN	
		<b>OLED Total</b>		<b>OLED Total</b>	
	<b>Kuwait Total</b>	<b>Kuwait Total</b>			
	Qatar	98"		QA98Q80CAUXZN	Qatar
QA98QN900DUXZN			QA98QN900DUXZN		
QA98QN90AAUXZN			QA98QN90AAUXZN		
UA98DU9000UXZN			UA98DU9000UXZN		
<b>98" Total</b>			<b>98" Total</b>		
OLED		QA55S90CAUXZN	QA55S90CAUXZN		
		QA55S90DAUXZN	QA55S90DAUXZN		
		QA55S95CAUXZN	QA55S95CAUXZN		
		QA65S90CAUXZN	QA65S90CAUXZN		
		QA65S90DAUXZN	QA65S90DAUXZN		
		QA65S95CAUXZN	QA65S95CAUXZN		
		QA65S95DAUXZN	QA65S95DAUXZN		
		QA77S90CAUXZN	QA77S90CAUXZN		
		QA77S90DAEXZN	QA77S90DAEXZN		
		QA77S95CAUXZN	QA77S95CAUXZN		
		QA77S95DAUXZN	QA77S95DAUXZN		
		QA83S90DAEXZN	QA83S90DAEXZN		
		<b>OLED Total</b>	<b>OLED Total</b>		
<b>Kuwait Total</b>		<b>Kuwait Total</b>			

	<b>OLED Total</b>				<b>OLED Total</b>			
<b>Qatar Total</b>				<b>Qatar Total</b>				
Oman	98"	QA98Q80CAUXZN		98"	QA98Q80CAUXZN			
		QA98QN900DUXZN			QA98QN900DUXZN			
		QA98QN90AAUXZN			QA98QN90AAUXZN			
		UA98DU9000UXZN			UA98DU9000UXZN			
	<b>98" Total</b>			<b>98" Total</b>				
	OLED	QA55S90CAUXZN		OLED	QA55S90CAUXZN			
		QA55S90DAUXZN			QA55S90DAUXZN			
		QA55S95CAUXZN			QA55S95CAUXZN			
		QA65S90CAUXZN			QA65S90CAUXZN			
		QA65S90DAUXZN			QA65S90DAUXZN			
		QA65S95CAUXZN			QA65S95CAUXZN			
		QA65S95DAUXZN			QA65S95DAUXZN			
		QA77S90CAUXZN			QA77S90CAUXZN			
		QA77S90DAEXZN			QA77S90DAEXZN			
		QA77S95CAUXZN			QA77S95CAUXZN			
		QA77S95DAUXZN			QA77S95DAUXZN			
	QA83S90DAEXZN		QA83S90DAEXZN					
<b>OLED Total</b>			<b>OLED Total</b>					
<b>Oman Total</b>			<b>Oman Total</b>					
Bahrain	98"	QA98Q80CAUXZN		98"	QA98Q80CAUXZN			
		QA98QN900DUXZN			QA98QN900DUXZN			
		QA98QN90AAUXZN			QA98QN90AAUXZN			
		UA98DU9000UXZN			UA98DU9000UXZN			
	<b>98" Total</b>			<b>98" Total</b>				
	OLED	QA55S90CAUXZN		OLED	QA55S90CAUXZN			
		QA55S90DAUXZN			QA55S90DAUXZN			
		QA55S95CAUXZN			QA55S95CAUXZN			
		QA65S90CAUXZN			QA65S90CAUXZN			
		QA65S90DAUXZN			QA65S90DAUXZN			
		QA65S95CAUXZN			QA65S95CAUXZN			
		QA65S95DAUXZN			QA65S95DAUXZN			
		QA77S90CAUXZN			QA77S90CAUXZN			
		QA77S90DAEXZN			QA77S90DAEXZN			
		QA77S95CAUXZN			QA77S95CAUXZN			
		QA77S95DAUXZN			QA77S95DAUXZN			
	<b>OLED Total</b>			<b>OLED Total</b>				
<b>Bahrain Total</b>			<b>Bahrain Total</b>					

		QA77S95CAUXZN
		QA77S95DAUXZN
		QA83S90DAEXZN

- During the Program period, Samsung will repair only faulty TV or defective manufacture.
- Repair or replacement parts of the Samsung Products will be furnished on an exchange basis and will be either new or refurbished to be functionally equivalent to a new Product.
- The warranty with respect of a repaired or replaced item shall be for the remainder of the extended warranty period.
- All original items replaced in the performance of services shall become the property of Samsung and the new or replaced parts will become the property of the customer.
- The method of service and operating conditions will be as described in the original warranty statement provided with the Samsung Product. Samsung makes no representation or warranty that the product will operate uninterrupted or error free.
- The Program does not cover the replacement of any cosmetic parts.
- The Program shall be valid for a period of 1 years as per customer selection at checkout and cannot be modified or upgraded later on.
- In case the customer wants to cancel the Program before it's completion period, there shall be no refund of the charges for the unexpired period of the Program.
- The customer shall not directly or indirectly alter or tamper with the Product, which would change the internal operation of the Product. The authorized

		QA77S95CAUXZN
		QA77S95DAUXZN
		QA83S90DAEXZN

- خلال فترة البرنامج، ستقوم Samsung بإصلاح التلفزيون المعيب فقط أو التصنيع المعيب.
- سيتم توفير قطع غيار الإصلاح أو الاستبدال لمنتجات Samsung على أساس التبادل وستكون إما جديدة أو مجددة لتكون مكافئة وظيفيا لمنتج جديد.
- يجب أن يكون الضمان فيما يتعلق بالعنصر الذي تم إصلاحه أو استبداله للفترة المتبقية من فترة الضمان الممددة.
- تصبح جميع العناصر الأصلية التي تم استبدالها في أداء الخدمات ملكا لشركة Samsung وستصبح الأجزاء الجديدة أو المستبدلة ملكا للعميل.
- ستكون طريقة الخدمة وظروف التشغيل كما هو موضح في بيان الضمان الأصلي المقدم مع منتج Samsung. لا تقدم Samsung أي تعهد أو ضمان بأن المنتج سيعمل دون انقطاع أو خال من الأخطاء.
- لا يغطي البرنامج استبدال أي أجزاء تجميلية.
- يجب أن يكون البرنامج ساري المفعول لمدة 1 سنوات حسب اختيار العميل عند الخروج ولا يمكن تعديله أو ترقيته لاحقا.
- في حالة رغبة العميل في إلغاء البرنامج قبل اكتمال الفترة ، لن يكون هناك استرداد لرسوم الفترة غير المنتهية من البرنامج.
- لا يجوز للعميل تغيير المنتج أو العبث به بشكل مباشر أو غير مباشر ، مما قد يؤدي إلى تغيير التشغيل الداخلي للمنتج. لن يكون مركز الخدمة المعتمد مسؤولا عن الخدمة أو الإصلاح في مثل هذه الحالات ويكون قرار مركز خدمة سامسونج المعتمد نهائيا وملزما.

service center shall not be liable to service or repair in such cases and decision by Samsung authorized service center shall be final and binding.

- Samsung shall be under no obligation to provide service/repair because of improper use, modification or substitution, or in case the serial number of the Product is altered or removed or is illegible.
- The Program does not apply to normal wear and tear of the parts or defects caused by household pets, rats, cockroaches or any other animals or insects.
- The Program does not cover the damage or loss caused by accident, lighting, water, fire or other acts of God, improper ventilation, dropping or excessive shock or any external cause beyond Samsung's control. In case services are required as a result of the causes stated above, such services shall be at extra charges.
- All defective components shall be replaced with compatible working parts and defective parts shall be Samsung's property. No transportation charges will be charged pertaining to the replacement or repair of parts covered under extended warranty. For parts not covered under the extended warranty, transportation charges will be charged as per rates scheduled for those parts.
- This Program does not cover any kind of software support or installations.
- Any third party peripherals whether purchased as a part of the Product or bundled with it, come with such third party standard warranty and Samsung makes no warranty whatsoever on their behalf.
- In the event of non availability of spares or Product not repairable, the depreciation clause will be applicable as per the depreciation rates of Samsung, prevailing at

- لن تكون سامسونج ملزمة بتقديم الخدمة / الإصلاح بسبب الاستخدام غير السليم أو التعديل أو الاستبدال ، أو في حالة تغيير الرقم التسلسلي للمنتج أو إزالته أو عدم قراءته.

- لا ينطبق البرنامج على التآكل الطبيعي للأجزاء أو العيوب الناجمة عن الحيوانات الأليفة المنزلية أو الفئران أو الصراصير أو أي حيوانات أو حشرات أخرى.

- لا يغطي البرنامج الضرر أو الخسارة الناجمة عن الحوادث أو الإضاءة أو الماء أو الحريق أو غيرها من القضاء والقدر أو التهوية غير السليمة أو السقوط أو الصدمة المفردة أو أي سبب خارجي خارج عن سيطرة سامسونج. في حالة الحاجة إلى خدمات نتيجة للأسباب المذكورة أعلاه ، تكون هذه الخدمات برسوم إضافية.

- يجب استبدال جميع المكونات المعيبة بأجزاء عمل متوافقة وتكون الأجزاء المعيبة ملكا لشركة Samsung. لن يتم فرض أي رسوم نقل تتعلق باستبدال أو إصلاح الأجزاء التي يغطيها الضمان الممتد. بالنسبة للأجزاء التي لا يغطيها الضمان الممتد ، سيتم فرض رسوم النقل وفقا للأسعار المجدولة لتلك الأجزاء.

- لا يغطي هذا البرنامج أي نوع من دعم البرامج أو التثبيتات.

- أي أجهزة طرفية تابعة لجهات خارجية سواء تم شراؤها كجزء من المنتج أو مجمعة معه ، تأتي مع ضمان قياسي من طرف ثالث ولا تقدم Samsung أي ضمان على الإطلاق نيابة عنها.

- في حالة عدم توفر قطع الغيار أو عدم إمكانية إصلاح المنتج، سيتم تطبيق بند الاستهلاك وفقا لمعدلات الإهلاك الخاصة بـسامسونج، السائدة في ذلك الوقت (محسوبة من تاريخ شراء المنتج) وفقا لسياسة سامسونج.

that point of time (calculated from date of purchase of the Product) as per Samsung policy.

- Extended warranty shall not be applicable in case the Product is used for commercial purposes.
- Samsung will not be liable to the customer for any loss and/or damages of any kind whatsoever suffered in connection with the customer inability to avail this Program or failure to provide the complete right information to Samsung Call center or authorized Service Center/personnel
- Samsung will be entitled at its sole and absolute discretion to terminate or modify the Program or to modify, vary, delete or add to any of these Terms and Conditions at any time prior or during the Program Period.
- By participating in this Campaign, the customer accepts that any dispute of whatever nature which is directly or indirectly related to these Terms and Conditions or to the participation in this Campaign, will be subject to, governed and construed by the laws and regulations of the country of purchase of the products and such disputes shall be resolved by the competent courts within this country.

- لا يسري الضمان الممتد في حالة استخدام المنتج لأغراض تجارية.

- لن تكون سامسونج مسؤولة تجاه العميل عن أي خسارة و / أو أضرار من أي نوع كان يتكبدها فيما يتعلق بعدم قدرة العميل على الاستفادة من هذا البرنامج أو عدم تقديم المعلومات الصحيحة الكاملة إلى مركز اتصال سامسونج أو مركز الخدمة / الموظفين المعتمدين

- يحق لشركة سامسونج وفقا لتقديرها الخاص والمطلق إنهاء أو تعديل البرنامج أو تعديل أو تغيير أو حذف أو إضافة أي من هذه الشروط والأحكام في أي وقت قبل أو أثناء فترة البرنامج.

- من خلال المشاركة في هذه الحملة ، يوافق العميل على أن أي نزاع مهما كانت طبيعته يرتبط بشكل مباشر أو غير مباشر بهذه الشروط والأحكام أو بالمشاركة في هذه الحملة ، سيخضع ويحكم ويفسر بموجب قوانين ولوائح بلد شراء المنتجات ويتم حل هذه النزاعات من قبل المحاكم المختصة داخل هذا البلد.