

## **E-Max Consumer Electronics & Consumer Service Contract**

The Service Contract applies to parts and labor cost arising from a breakdown of the Product purchased with an EMAX Service Contract Certificate. Under this section, this Service Contract extends the warranty for the period stated on the Service Contract Certificate (the "Term") commencing on the date of expiration of the original Product warranty period as stated on the Product's initial guarantee.

If a covered Product suffers a breakdown caused by failure in materials, workmanship and/or performance during normal use, EMAX ("we", "us", "our") will repair it, up to a maximum of the original purchase price.

In the case of consumer products such as electronics and major appliances, the use is or has been limited to domestic and personal use. This coverage is extended to office products such as facsimile machines and computers. These are covered for home and office use.

This Service Contract also covers food damage loss that results from a mechanical, electronic or electrical component failure of a refrigerator or freezer. In the event that food is spoiled due to a covered breakdown of the Product, we will reimburse the Service Contract holder for such food spoilage up to a total of five hundred (500) UAE Dirhams per incidence provided the food spoilage has been verified and inspected within two (2) working days by the authorized repairer and properly documented.

### **Section 2: ADDITIONAL COVERAGE**

This section applies to carry-in Small Domestic Appliances up to a value of five hundred (500) UAE Dirhams only. Under this section, this Service Contract extends the warranty of the Product for the Term of this Service Contract Certificate commencing on the date of expiration of the original Product warranty period as stated on the Product's initial guarantee.

If a covered Product suffers a breakdown caused by failure in materials, workmanship and/or performance during normal use, we will replace it with an equivalent model at our discretion, up to a maximum of the original purchase price. If an equivalent or alternative model is not available, then we may at our discretion, provide you with credit vouchers for the original purchase price. Once a warranted Product has been replaced, your cover under this Service Contract will end immediately with no refund.

Your Product is covered for one (1) year from expiry of the original Product warranty, provided such warranty is no longer than one (1) year as evidenced by the receipt.

#### **In the Event of Breakdown under Section 2**

You must report the breakdown to us within five (5) days.

- Check the manufacturer's instructions and make sure the controls are properly set
- Ensure it is not a breakdown that you can correct yourself, such as scaling, a blockage or blown fuse
- Bring the faulty Product to your nearest store. The original receipt will be required for a replacement to be provided
- A member of our staff will check the Product and if confirmed irreparable, may authorize an immediate replacement.

### **Section 3: GENERAL TERMS & CONDITIONS**

#### **Eligibility for Coverage**

- The Product is purchased new from EMAX and has an original Product warranty of at least one (1) year
- This Service Contract may be purchased within thirty (30) days of purchase of an eligible Product
- The Product is for personal and domestic use only

#### **Limitation of Liability**

This Service Contract is not an insurance policy or guarantee. This contract only covers a Product which failed due solely to material, workmanship, or performance of the Product.

EMAX liability is limited to the purchase price of the Product to which this Service Contract applies. If the Product is replaced, the defective Product becomes EMAX property.

EMAX shall not be responsible for any loss or damage to a person or property, direct, consequential or incidental damages arising from the use of or inability to use the Product to the extent that law may disclaim such. This Service Contract does not cover any defects which are subject to a manufacturer's recall or which are covered under a manufacturer's program or reimbursement. EMAX liability under this Service Contract shall in no event, exceed the purchase price of the Product.

This Service Contract is only valid in the UAE

In the event of theft, repossession or fraud, this Service Contract will be cancelled by EMAX. If any installment payment is in default and unpaid for a period of three months, we may cancel the Service Contract as their discretion.

This Service Contract is offered by EMAX. We reserve the right to vary, modify or otherwise amend the terms and conditions stated herein according to its sole discretion.

EMAX is entitled, at its sole discretion, to replace the Product with the same or similar Product rather than to repair the Product. The retail value of the replacement will not exceed the purchase price that was actually paid by the customer ("you", "your"). Once a Product covered under this service contract has been replaced, your cover under this Service Contract will end immediately with no refund. Any amount unpaid pursuant to the terms of this Service Contract at the time of replacement shall become due and payable to us.

#### **Cancellations**

You may cancel this Service Contract within fourteen (14) days of the purchase date for any reason, by mailing or delivering to EMAX a notice of cancellation along with the original Service Contract certificate. Any cancellation requested by you during this fourteen (14) day period will be given a full refund of the premium.

EMAX may cancel this Service Contract by giving you fourteen (14) days' notice in writing at your last known address in respect of the remaining period of your warranty cover.

#### **General Exclusions**

- Costs implicitly or explicitly covered by any manufacturer's, supplier's or repairer's guarantee or warranty
- Non-operating and cosmetic damage such as damage to paintwork, product finish, dents or scratches, to the equipment and broken glass items
- Accessories used in or with the Product unless covered under a separate extended warranty service contract. (For example, computer software, modem, scanner, printer, and charger)
- Replacement of any consumable item or accessory. These include, but are not limited to: plugs, fuses, batteries, light bulbs, light covers, cables, filters, attachments, belts, toner, ribbons, drums,

tapes or software, add-on options incorporated in the Product for which this contract was purchased

- Normal wear and tear of items not integral to the functioning of the Product
- Routine maintenance, cleaning, lubrication, adjustments or alignments, overhaul, modification and de-scaling
- Repairs or replacement necessitated by intentional physical damage, accident, burglary, theft, corrosion, animal and insect infestation, misuse, abuse and acts of nature including but not limited to earthquake, storm or typhoon, sand, water, flood, fire and lightning
- Damage caused by repair of non-authorized personnel
- Damage resulting from power outage, power surges or dips, fluctuating voltage, or improper voltage or current
- Reception or transmission problem resulting from external causes
- Problems or defects not covered under the original product warranty
- Batteries internal or external to the Product
- Breakdowns caused by computer virus or realignments to Product
- Recalls or modifications to the Product
- Failure to follow the manufacturer's instructions
- Costs arising from incorrect installation, modification or maintenance
- Costs if no fault is found with the Product
- Costs arising from being unable to use the Product or from damage which results from the Breakdown of the Product
- Commercial usage except Product used in rental property, as identified in the Service Contract Certificate.

#### **In the Event of Breakdown**

- In order to be considered for coverage under this Service Contract you must report the breakdown or failure of the Product within five (5) days of occurrence
- Product failure must not be due to any item listed under the General Exclusions section of this Service Contract
- If the Product is within the Service Contract term, contact the Extended Warranty hotline number detailed on this Service Contract certificate. You will be given instructions on how to proceed with the repair
- Repairs must only be carried out by authorized service centers of relevant Products approved by EMAX
- In-home service will be provided for all types of major appliances except for portable items (countertop microwave ovens, televisions under 21", portable Hi Fi systems, Home PCs, etc.) which should be brought into the authorized service centers of relevant products approved by EMAX or brought into any EMAX store
- The EMAX original store invoice must be presented for all repairs to the covered Product
- If the breakdown is not covered by this Service Contract, you will be charged for the cost of the repair
- You should first refer to the manufacturer's instructions manual to determine if the failure to operate is due to circumstances that may be corrected

#### **Fraud**

All benefits of this Service Contract will be invalidated altogether if a fraudulent declaration or claim is made and /or a fraudulent activity is discovered.

### **EMAX EXTENDED WARRANTY**

**Service Hotline**

**800 4 24477**

**Sunday to Thursday**

**8:00 AM to 5:00 PM**

## عقد خدمة الأجهزة والإلكترونيات الاستهلاكية الخاصة بـ "E-max"

### البنود والشروط

يسري عقد الخدمة هذا على قطع الغيار والعمل فيما يتعلق بالمنتج المذكور في شهادة عقد خدمة "E-max" للعيوب الكهربائية والميكانيكية فقط.

عقد الخدمة هذا يُمدد الضمان للمدة المذكورة في شهادة عقد الخدمة ("المدة") التي تبدأ من تاريخ انتهاء فترة ضمان الصانع الأولي كما هو محدد في ضمان الصانع الأولي.

### نطاق التغطية:

يُمكن للعملاء الحصول على خدمة إصلاح المنتج من مراكز الخدمة المعتمدة، مجاناً وصولاً إلى حالة التشغيل العادية له بعد تعرضه لعطل خاضع للتغطية (وذلك بسبب عيب في المواد أو الصنعة) أثناء الاستعمال العادي. ويغطي عقد الخدمة هذا العمل، قطع الغيار ونفقة الاستدعاء اللازمة لإصلاح المنتج خضوعاً للاستثناءات المدرجة أدناه.

يغطي أيضاً عقد خدمة E-max تلف / خسارة الأغذية الناتجة عن تعطل أي مكون ميكانيكي، إلكتروني أو كهربائي بالثلاجة أو المجمد إلى ما تصل قيمته إلى 500 درهم إماراتي لكل مطالبة خلال مدة عقد الخدمة.

### صلاحية المنتج:

يجوز شراء عقد خدمة E-max فقط في وقت بيع أي منتج ويغطي فقط المنتج الذي:

- يتم شراؤه كمنتج جديد من أحد محلات E-max.
- تم تضمينه وقت الشراء في ضمان كامل وأصلي من الصانع صالح وساري في الإمارات العربية المتحدة.
- في حالة المنتجات الاستهلاكية مثل الإلكترونيات والأجهزة الكبيرة، يقتصر وتم قصر الاستعمال على الاستعمال الداخلي والشخصي. وبالنسبة للمنتجات المكتبية مثل أجهزة الفاكسميلي، فتتم تغطيتها للاستخدام المنزلي والمكثبي.

### في حالة التعطل:

- لكي يكون مؤهلاً بموجب عقد الخدمة هذا، يتعين على العميل الإبلاغ عن التعطل أو العطل في غضون 5 أيام من حدوثه.
- إذا كان المنتج ضمن مدة عقد الخدمة، اتصل برقم الخط المباشر الخاص بالضمان الممدد المبينة تفاصيله في شهادة عقد الخدمة. وسيحصل العملاء على التعليمات اللازمة حول كيفية إجراء عملية الإصلاح.
- يجب تنفيذ عمليات الإصلاح فقط بواسطة مراكز الخدمة المعتمدة الخاصة بالمنتجات ذات الصلة المعتمدة من E-max.
- سيتم تقديم الخدمة في المنزل لجميع أنواع الأجهزة الكبيرة باستثناء المواد القابلة للنقل (أفران ميكروويف التي توضع على المناضد، أجهزة التلفاز الملون أقل من 21 بوصة، أجهزة "هاي فاي" القابلة للنقل، أجهزة الكمبيوتر الشخصي المنزلية، إلخ.) التي ينبغي إحضارها إلى مراكز الخدمة المعتمدة الخاصة بالمنتجات ذات الصلة المعتمدة من قبل E-max أو إحضارها إلى محل "E-max" المحلي.
- يجب تقديم فاتورة المحل الأصلية من E-max وذلك لجميع عمليات الإصلاح التي تتم للمنتج الخاضع للتغطية.
- إذا لم يكن العطل خاضعاً للتغطية بموجب عقد الخدمة، سيتم تحميل العميل تكلفة عملية الإصلاح.

- ينبغي على العميل الرجوع إلى تعليمات الصانع لتحديد ما إذا كان التعطل عن التشغيل بسبب ظروف قد يتم تصحيحها أم لا.

#### استثناءات من عقد الخدمة:

- التكاليف المغطاة ضمناً أو صراحةً بموجب أي ضمان أو كفالة من الصانعين، الموردين أو جهات الإصلاح.
- الضرر غير التشغيلي والتجميلي، مثل الضرر الذي يحدث لأعمال الدهان، اللمسات النهائية للمنتجات، الانبعاجات أو الخدوش، الذي يحدث للمعدات والمواد الزجاجية المكسورة.
- الملحقات التي تُستخدم في المنتج أو معه ما لم تكن خاضعة للتغطية بموجب عقد خدمة بضمان ممدد منفصل. (على سبيل المثال، برمجيات الكمبيوتر، المودم، الماسحة الضوئية، الطابعة، الشاحن).
- استبدال أي مادة أو ملحق قابل للاستنفاد أو الاستهلاك. وهي تشمل، لكن على تقتصر على: القوابس، الصمامات الكهربائية، البطاريات، المصابيح الكهربائية، الكابلات، الفلاتر، الملحقات، الأحزمة والسيور، حبر التصوير، الأشرطة، الأسطوانات أو البراميل، الشرائط أو البرمجيات، الخيارات المضافة المدمجة في أي منتج والتي من أجلها تم شراء هذا العقد.
- البلى والتمزق العادي للمواد غير المتممة لتشغيل المنتج.
- الصيانة الدورية، التنظيف، التزييت، الضبط أو التنظيم، التجديد، التعديل وإزالة المترسبات.
- الضرر الناتج عن التصليح غير المعتمد، السرقة، السطو، والحوادث بما في ذلك الزلزال، العاصفة و/أو الإعصار، سوء الاستعمال، الاستعمال الخاطئ، الرمل، الماء، الإهمال، الحريق، الفيضان، البرق، الضرر المغرض، التصادم، الصدا، تسرب البطارية، القضاء والقدر، الإزعاج أو الاقترام من قبل الحيوانات أو الحشرات.
- الضرر الناتج عن انقطاع التيار الكهربائي، اشتداد أو ضعف التيار الكهربائي، تنذبذب الجهد الكهربائي، أو خطأ في الجهد الكهربائي أو التيار.
- مشكلات الاستقبال أو الإرسال الناتجة عن أسباب خارجية.
- مشكلات أو عيوب غير مغطاة بموجب ضمان الصانع الأولي.
- البطاريات الداخلية أو الخارجية المتصلة بالمنتج.
- الأعطال الناتجة عن التعرض لفيروسات الكمبيوتر أو عمليات إعادة الربط والتوصيل بالمنتجات.
- عمليات الاسترجاع أو التعديل على المنتج.
- عدم اتباع تعليمات الصانع.
- التكاليف الناتجة عن الخطأ في التركيب، التعديل أو الصيانة.
- التكاليف التي تم تكبدها في حالة عدم اكتشاف أي خطأ في المنتج.
- التكاليف الناتجة عن عدم القدرة على استعمال المنتج أو عن الضرر الذي ينتج عن تعطل المنتج.
- الاستعمال التجاري باستثناء المنتج المستخدم في الممتلكات المؤجرة، كما هو محدد في شهادة عقد الخدمة.

#### حدود المسؤولية

تتحمل E-max المسؤولية عن أي خسارة أو ضرر يحدث لأي شخص أو ممتلكات، الأضرار المباشرة، اللاحقة أو العرضية الناتجة عن استعمال أو عدم القدرة على استعمال المنتج إلى الحد الذي قد يتنازل إليه القانون المعمول به عن ذلك. ولا يغطي عقد الخدمة هذا أية عيوب تخضع للاسترجاع من قبل الصانع أو التي تخضع للتغطية بموجب برنامج الصانع أو التعويض من قبله. كما أن مسؤولية E-max بموجب عقد الخدمة هذا لن تتجاوز بأي حال ثمن شراء المنتج.

لا يعتبر عقد الخدمة هذا بمثابة بوليصة تأمين أو ضمان. ويغطي العقد فقط المعدات التي تتعطل فقط بسبب المواد، الصنعة أو أداء المنتج.

عقد الخدمة هذا صالح وساري فقط في الإمارات العربية المتحدة.

في حالة السرقة، الاسترجاع، الاحتيايل أو إعادة البيع إلى طرف آخر، سيتم إلغاء عقد الخدمة من قبل E-max. ستتمتع E-max بحق إنهاء هذا العقد إذا تم استرجاع المنتج من قبل أي مؤسسة مالية وفقاً لبنود أي اتفاقية بين تلك المؤسسة المالية والعميل.

يحق لE-max، بناءً على تقديرها الخاص، استبدال المنتج بنفس المنتج أو منتج مشابه بدلاً من إصلاحه. ويتعين ألا يتجاوز سعر التجزئة للمنتج البديل سعر الشراء الذي تم دفعه بالفعل من قبل العميل. وإذا تم استبدال أي منتج مضمون، ستنتهي على الفور تغطية العميل بموجب عقد الخدمة هذا دون إعادة الثمن. وعقب مثل هذه التسوية، سيصبح المنتج الأصلي المعيب مملوكاً لE-max. وأي مبلغ غير مدفوع وفقاً لبنود عقد الخدمة هذا عند الاستبدال سيصبح مستحقاً وواجب الدفع إلى E-max.

إذا تعرض الطعام للتلف نتيجة لأي عطل خاضع للتغطية في المنتج، ستقوم E-max بتعويض مالك عقد الخدمة عن ذلك التلف للطعام إلى ما يصل إجمالاً إلى 500 درهم إماراتي لكل حادث شريطة التحقق من تلف الطعام ومعاينته في غضون يومي عمل من قبل المصلح المعتمد وتوثيق ذلك بشكل صحيح.

#### الإلغاء

يجوز للمشتري إلغاء عقد الخدمة هذا في غضون سبعة أيام من تاريخ سريان عقد الخدمة لأي سبب وذلك بموجب إرسال أو توجيه إشعار مقدم بالإلغاء إلى E-max علاوة على شهادة عقد خدمة E-max الأصلية. وأي إلغاء يطلبه المشتري خلال مدة الأيام السبعة هذه سيكون خاضعاً لإعادة الثمن بنسبة 100%.

يجوز لE-max إلغاء عقد الخدمة هذا بموجب توجيه إشعار خطي مدته 14 يوماً إلى العميل على آخر عنوان معروف له. وتلتزم E-max بأن تعيد للمشتري المبلغ المقابل للأشهر الكاملة المتبقية من تغطية الضمان بالنسبة والتناسب مع الثمن الأصلي للتغطية.

لمعرفة المزيد حول مطالبات واستفسارات الضمان الممدد، اتصل برقم الخط الساخن المبينة تفاصيله في شهادة عقد الخدمة.

عقد الخدمة هذا مقدم من قبل E-max. وتحتفظ E-max بحق تغيير، تعديل أو خلاف ذلك تنقيح البنود والشروط المنصوص عليها فيه وفقاً لتقديرها الخاص.

#### بنود وشروط خطة الاستبدال العاجل

#### نطاق التغطية:

هذه الخطة متوفرة لجميع السلع إلى ما تصل قيمته إلى 500 درهم إماراتي. لا تتوفر بموجب هذه الخطة أي تغطية لأجهزة الهواتف المحمولة، أجهزة مساعد البيانات الشخصي، وأجهزة الصوت المحمولة. وإذا تعرض أي منتج خاضع للتغطية للتعطل بسبب أي عيب في المواد،

الصنعة أو الأداء أثناء الاستعمال العادي، فعندئذٍ تلتزم E-max (المشار إليها في هذا العقد بكلمات "إننا"، "نحن"، "لنا"، "إلينا"، "الخاص/الخاصة بنا") باستبداله بطراز مساوٍ بناءً على تقدير E-max إلى ما أقصاه ثمن الشراء الأصلي.

في حالة عدم توفر طراز مساوٍ أو بديل، يجوز لنا عندئذٍ بناءً على تقديرنا الخاص تزويد المشتري ("أنت/أنتم") بإيصالات ائتمانية مقابل ثمن الشراء الأصلي.

يخضع المنتج الخاص بك للتغطية طوال الفترة الزمنية المنصوص عليها في فاتورة البيع بعد انتهاء ضمان الصانع.

#### الشروط:

- يتعين على العميل شراء هذا العقد عند بيع المنتج.
- يتعين شراء المنتج جديداً من E-max وأن يكون معه ضمان الصانع.
- هذا المنتج للاستخدام الداخلي الشخصي فقط.
- هذا العقد متاح فقط للمنتجات الداخلية القابلة للنقل.
- يجب أن يكون تعطل المنتج نتيجة للاستعمال العادي.

#### حدود المسؤولية:

في حالة استبدال المنتج، يصبح المنتج المعيبة ملكية خاصة بـ E-max. ولا تتأثر بذلك الحقوق القانونية الخاصة بالعميل.

#### ماذا تفعل إذا تعطل المنتج الخاص بك:

- يتعين على العميل إبلاغنا بالمشكلة في غضون 5 أيام.
- راجع تعليمات الصانع وتأكد من ضبط عناصر التحكم بشكل صحيح.
- تأكد من أن المشكلة لا يمكنك تصحيحها بنفسك، مثل الترسب، الانسداد أو انفجار الصمام الكهربائي.
- أحضر المنتج المعيب إلى أقرب متجر إليك. الإيصال الأصلي سيكون مطلوباً لتقديم منتج بديل.
- سيقوم أحد العاملين لدى E-max بمعاينة الخطأ وعند التأكد منه، التصريح بإعطاء بديل فوري.
- الاحتيال: تتعرض جميع منافع عقد الخدمة هذا للضياع إذا تم الاحتيال في إجراء أي إقرار أو مطالبة.

إماكس تمديد الضمان

خدمة الخط الساخن

800-4-77442

من السبت إلى الخميس

8:00 ص إلى 5:00 م