

المحتويات

0

1

الضمان

2

الأجهزة المشمولة
بخدمة stc Protect

3

إجراءات ما بعد البيع

4

صيانة أجهزة الراوتر

5

سياسة صيانة
الأجهزة المجددة

6

سياسة إرجاع الأجهزة

7

مراكز الخدمة

8

الأجهزة المشمولة وغير
المشمولة بضمان stc

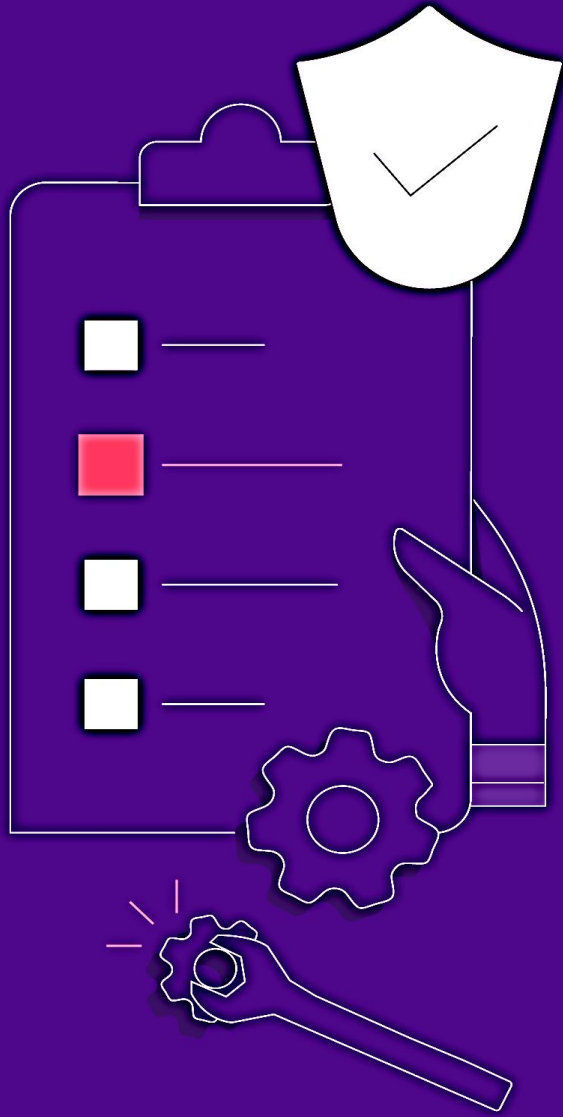
9

الوكلاء ومقدمو
الخدمة المعتمدون

10

أسعار خدمات الصيانة

stc

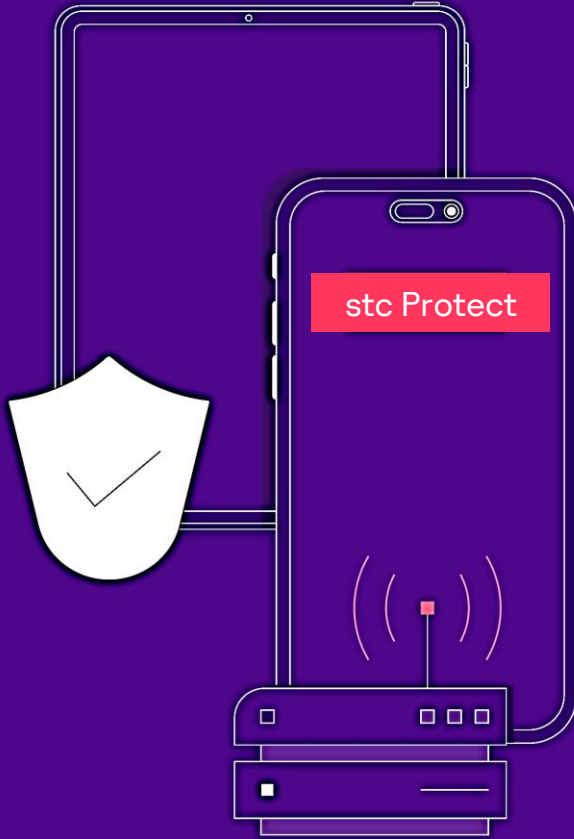


الضمان لا يغطي حالات سوء الاستخدام التالية:

- الأعطال بسبب الاستخدام غير الصحيح أو الإهمال.
- الكسر أو الخدوش أو الأضرار بسبب السوائل أو أي مؤثرات خارجية.
- الأعطال بسبب التعديل أو الإصلاح لدى جهات غير معتمدة.
- الأضرار بسبب استخدام ملحقات أو كابلات غير أصلية.
- الأعطال بسبب التركيب أو الاستخدام غير المطابق لتعليمات الشركة المصنّعة.
- فترة الضمان للأجزاء القابلة للاستهلاك المدمجة أو المرفقة بالمنتج، مثل البطارية، تخضع لسياسة الشركة المصنّعة.

تُطبّق سياسة الضمان وفقاً لشروط وضمان الشركة المصنّعة.

الأجهزة المشمولة بخدمة stc Protect

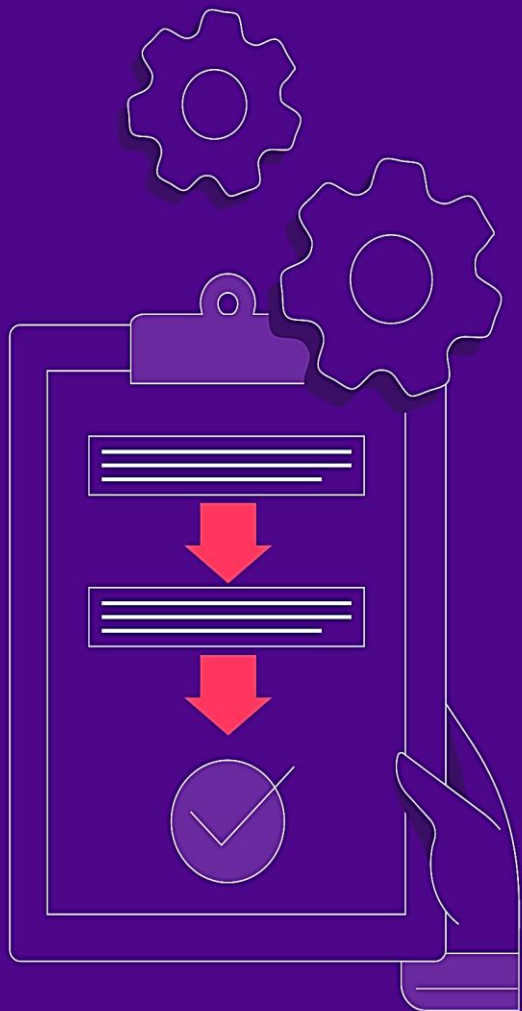


لمعرفة الأجهزة التي يغطيها برنامج stc Protect

قم بمسح رمز QR أدناه او الاتصال على رقم 900



إجراءات ما بعد البيع



نوع الجهاز	الحالة	الإجراء المتبع	مدة المعالجة
جميع الأجهزة	ظهور عيب تصنيع خلال 72 ساعة من تاريخ الشراء.	يتم استبدال الجهاز بجهاز جديد من نفس الموديل وبنفس الحالة، وفق سياسة الاستبدال المعتمدة لدى stc.	3-5 أيام عمل من تاريخ استلام الجهاز
ZTE و Apple (iPhone / iPad)	ظهور عيب تصنيع بعد 72 ساعة من تاريخ الشراء وخلال فترة الضمان، أو ظهور عطل يتطلب الصيانة.	يتم استبدال الجهاز وفحصه من خلال مراكز صيانة stc أو نقاط التجميع المعتمدة، واتخاذ الإجراء المناسب وفق نتيجة الفحص الفني.	14 يوم عمل من تاريخ استلام الجهاز
الأجهزة غير المشمولة بضمان stc	الحاجة إلى صيانة أو خدمة ما بعد البيع.	يتم توجيه العميل إلى الوكيل أو مقدم الخدمة المعتمد.	وفق المدة المعتمدة لدى الوكيل أو مقدم الخدمة

باقات بيتي للفترة التجريبية - مشاكل التغطية

يمكن إرجاع أي باقة 5G ضمن باقات بيتي مع الراوتر في حال واجه العميل مشكلة في التغطية، وذلك خلال 72 ساعة من تاريخ الشراء.

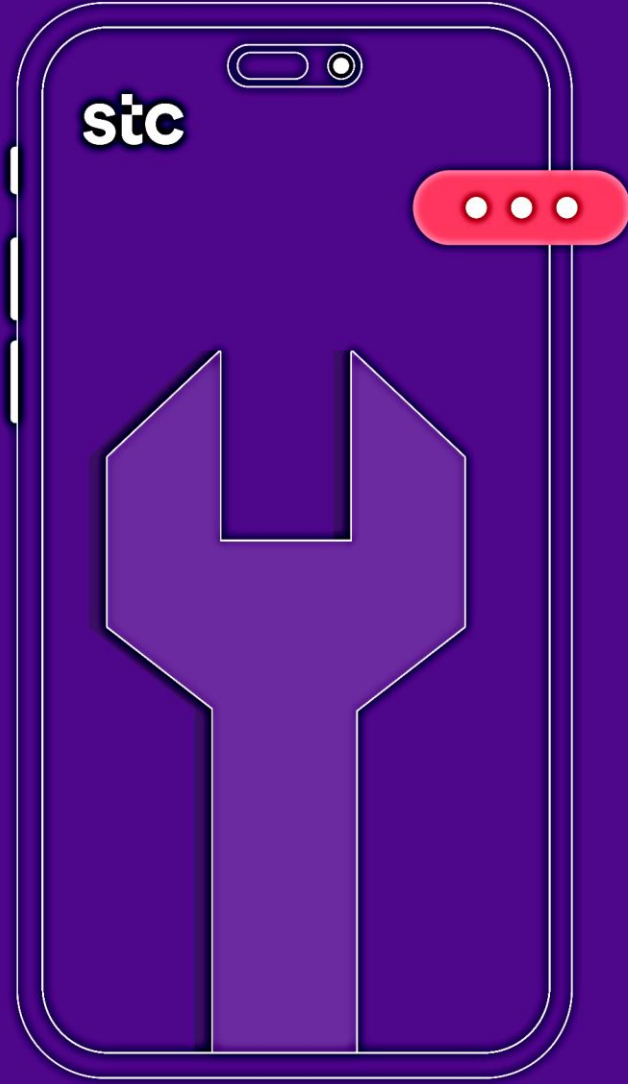
الشروط والأحكام :

- الشراء عبر الإنترنت أو من أحد فروع stc.
- الباقة مفتوحة ولكن لا يوجد مفقودات
- أن يكون الجهاز خالياً من أي تلف أو سوء استخدام

(راوتر مقفل) حدّث رقم التعريف الشخصي لبطاقة SIM الخاصة بالراوتر باستخدام خطوات رمز PUK :

1. أدخل شريحة SIM، ثم أدخل رقم التعريف الشخصي (PIN بشكل غير صحيح ثلاث مرات متتالية حتى يطلب الجهاز إدخال رمز PUK).
2. أدخل رمز PUK ثم قم بتعيين رقم تعريف شخصي (PIN جديد للشريحة، على أن يكون "0000").
3. لتعطيل ميزة رقم التعريف الشخصي لشريحة ادخل على هاتفك، انتقل إلى: الإعدادات > الجوال > رقم التعريف الشخصي للشريحة > تعطيل رقم التعريف الشخصي، استخدم ٤ أرقام "0000" لتعطيل رقم التعريف الشخصي لشريحة SIM.
4. أعد تركيب شريحة SIM في الراوتر، انتظر لمدة 5 دقائق حتى يتعرف الجهاز على الشريحة.

سياسة الضمان والصيانة للأجهزة المجددة



الحالة	الإجراء المتبع
ظهور عيب تصنيع خلال 72 ساعة من تاريخ الشراء	يتم إرجاع الجهاز واسترداد كامل المبلغ بعد التحقق من وجود عيب تصنيع وعدم وجود سوء استخدام أو إصلاح سابق.
ظهور عيب تصنيع بعد 72 ساعة وخلال فترة الضمان	يتم فحص الجهاز وإجراء الصيانة اللازمة. وفي حال تعذر الإصلاح يتم استرداد قيمة الجهاز مع خصم الاستهلاك الشهري (2%) عن كل شهر.
ظهور عطل غير مشمول بالضمان أو ناتج عن سوء استخدام	يتم فحص الجهاز وتحديد تكلفة الإصلاح، ويتم تنفيذ الصيانة بعد موافقة العميل وسداد الرسوم المستحقة.



- يجب تقديم فاتورة الشراء عند طلب الخدمة.
- يجب إزالة جميع الحسابات الشخصية (Apple ID / iCloud / Google Account) قبل تسليم الجهاز.
- تخضع جميع الطلبات للفحص الفني المعتمد.

فترة الضمان محدودة يتم تحديدها من خلال تطبيق mystc.
يحق لشركة stc توجيه العميل إلى أي طرف ثالث (وكلاء الصيانة المعتمدين).

سياسة إرجاع الأجهزة



يمكن إرجاع الأجهزة التي تم شراؤها خلال 7 أيام وفقاً لشروط الإرجاع التالية :

- الشراء عبر الإنترنت (mystc)
- الدفع نقدا (ليس بنظام العقود)
- يجب أن يكون الجهاز مغلفاً بتغليف المصنع وغير مستخدم (بنفس حالة الشراء)
- في حال تم شراء أجهزة مع ملحقات، يجب أن تكون مجمعة بالكامل (طالما أن كل العناصر مغلفة بتغليف المصنع وغير مستخدمة – بنفس حالة الشراء)، إذا تم استخدام عنصر واحد، فسوف نرفض الإرجاع
- تُطبّق هذه الشروط على جميع الأجهزة المباعة من خلال stc، ما عدى (باقات بيتي 5G) وما غير ذلك سيتم اضافته لاحقاً.



مراكز الخدمة

الدمام

شارع الإمام علي بن أبي طالب، حي المريكبات

الأحد - الخميس
18:00 - 10:00

https://maps.app.goo.gl/qJeuckHsFyMGpify6?g_st=com.google.maps.preview.copy

الرياض

أبان سنتر - طريق الملك عبدالعزيز

الأحد - الخميس
18:00 - 10:00

الجمعة - السبت
20:00 - 16:00

<https://goo.gl/maps/ANCyVVnS7xyf9GuH6>



جدة

شارع الأمير سلطان، ميدان المسرة

الأحد - الخميس
18:00 - 10:00

https://maps.app.goo.gl/nXkKz6FADeQnVfJC8?g_st=iw

خميس مشيط

شارع الأمير سلطان - بن جلالة مول

الأحد - الخميس
18:00 - 10:00

<https://g.co/kgs/kZqWmJo>

stc

عام - Public

الأجهزة المشمولة وغير المشمولة بضمان stc



الأجهزة المشمولة



بيتي راوتر

RIVERSONG

ZTE

الهواتف الذكية



اليفون و اليباد

الأجهزة غير المشمولة بضمان stc

التواصل مع الوكيل المعتمد ادناه

معلومات مقدمو الخدمات المعتمدون



أجهزة الكمبيوتر والإكسسوارات

العلامة التجارية	مقدم الخدمة	التواصل
Apple Accessories	Apple Customer Service	8008449724
ASUS Laptop	Best Arabian Trading	8008500854
HP Laptop/Printers	HP Service Center	8008440785
Microsoft Laptop	Alfalak	599544142
BenQ	Shamel Computers	591661634
Bose	aDawlah Company	920000537
Anker	Anker Service Center	8008500030
Elgato Streaming Devices	Elgato Service Center	114611556
Garmin	Garmin Service Center	112253777
JBL	Jaddaf	920014154
PanzerGlass	stc Service Center	8001243020
Hyperx	HP Service Center	8008440785
Razer	Modern Electronics	920007669
Logitech	Geekay Service Center	543097882
Gameon	Gameon Service Center	551713485/501147575
Belkin	stc Service Center	8001243020
Acer	Acer Service Center	545818889
Vaster	stc Service Center	8001243020
WHOOOP	stc Service Center	8001243020

الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية

العلامة التجارية	مقدم الخدمة	التواصل
Huawei	Huawei Service Center	8001220888
HONOR	HONOR Service Center	8008440443
Lenovo	Lenovo Service Center	8008501298
Motorola	Tawasul tech	551215496
OPPO	OPPO Service Center	8008500838
Samsung	Samsung Service Center	8002474357
Xiaomi	Xiaomi Service Center	8001202002
Telo	Asr Al Jawal	8001244402
Nothing	Maxus Service Center	547350990

الألعاب والترفيه

العلامة التجارية	مقدم الخدمة	التواصل
Nintendo	Nintendo Service Center	966 114000000
Sony PlayStation	Modern Electronics	920007669
Xbox	Alfalak	599544142
Geekay	Geekay Service Center	543097882
Thrustmaster	Thrustmaster Service Center	8001207669

الروبوتات والأجهزة الذكية

العلامة التجارية	مقدم الخدمة	التواصل
Ecovacs	Ecovacs Service Center	8001207669
RoboVac G10	Eufy Service Center	8008500030
iRobot	iRobot Service Center	920033789
Withing	Withing Service Center	920033789

معلومات مقدمو الخدمات المعتمدون



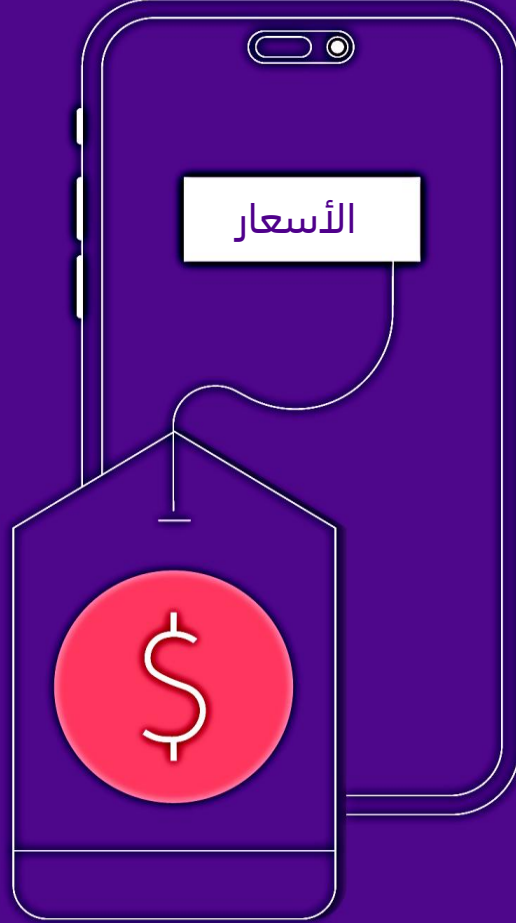
الشبكات والاتصالات		
العلامة التجارية	مقدم الخدمة	التواصل
Linksys	Linksys Service Center	8008445905
Nextivity	stc Service Center	8001243020
TP-Link	Tapo Service Center	118349643
Soyealink	stc Service Center	8001243020
SUNMI	stc Service Center	8001243020
Rewaa	Rewaa Service Center	8001244020
Cashin	Cashin Service Center	920023389
Tineco	Dozn Service Center	8001207669
Marn	Marn Service Center	920006276

المنزل الذكي والمراقبة		
العلامة التجارية	مقدم الخدمة	التواصل
Amazon	Amazon Service Center	8008500931
Dahua	Dahua Service Center	551217895
Ezviz	Ezviz Service Center	920011291
HikVision	Hikvision Service Center	920011291
IMOU	IMOU Service Center	8008912089
Ring	stc Service Center	8001243020
Philips Hue	Philips Hue Service Center	554445336
Eufy BodySense Smart	Eufy Service Center	8008500030
KHWAREZM	stc Service Center	8001243020
Legrand	stc Service Center	8001243020
Wiz	SENSIBO Service Center	112020233/554402092

ملحقات السيارات والكاميرات الذكية		
العلامة التجارية	مقدم الخدمة	التواصل
DDPAI	DDPAI Service Center	506672013 - 920003440
BlackVue	70mai Service Center	506672013 - 920003440
70mai	70mai Service Center	506672013 - 920003440
Thinkware	70mai Service Center	506672013 - 920003440

الشاشات والصوتيات المنزلية		
العلامة التجارية	مقدم الخدمة	التواصل
LG TVs & Sound Bar	United Yousef Naghi	920007788
TCL TV & Sound Bar	Al-Esayi	8002440305
Soundcore	Anker Service Center	8008500030
Sony TV's	Modern Electronics	920007669

أسعار خدمات الصيانة



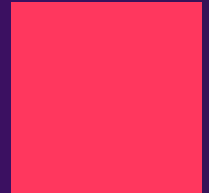
يوضح الجدول التالي أسعار استبدال الأجهزة وقطع الغيار لأجهزة
الليفون – الايباد خارج الضمان.

اليفون



جهاز كامل	شاشة عرض	البطارية	الكاميرا	كاميرا - True Depth	النظام الأوسط	الزجاج الخلفي	نوع الجهاز
2,860.05	1,377.52	371.54	789.18	993.47	1,915.94	847.81	iPhone 15
3,111.90	1,593.21	371.54	789.18	993.47	2,180.94	913.67	iPhone 15 Plus
3,425.85	1,607.15	371.54	1,010.88	976.90	2,435.83	847.81	iPhone 15 Pro
3,621.34	2,001.43	371.54	1,219.56	960.32	2,628.43	913.67	iPhone 15 Pro Max
2,860.05	1,377.52	353.69	776.46	976.90	1,932.93	847.81	iPhone 16
3,111.90	1,607.15	353.69	782.82	985.18	2,200.43	921.50	iPhone 16 Plus
3,425.85	1,607.15	403.77	1,252.04	985.18	2,435.83	847.81	iPhone 16 Pro
3,851.35	2,001.43	403.77	1,252.04	985.18	2,628.43	921.50	iPhone 16 Pro Max
2,250.31	1,247.63	371.54	603.57	865.77	-	891.51	iPhone 16 e
3,111.90	1,718.72	371.54	682.23	865.77	2,011.35	891.51	iPhone 17
3,851.35	1,718.72	425.36	1,080.77	865.77	-	891.51	iPhone 17 Pro
4,115.85	2,142.47	425.36	1,080.77	865.77	2,241.36	891.51	iPhone 17 Pro Max
3,621.34	1,718.72	425.36	682.23	865.77	2,241.36	891.51	iPhone 17 Air

- سعر الاستبدال (خارج الضمان) يشمل رسوم خدمة 100 ريال سعودي وضريبة القيمة المضافة 15%
 - عند استبدال النظام الأوسط: يتم تركيب الشاشة والكاميرا والعدسات الخلفية للجهاز السابق الخاص بالعميل



نوع الجهاز	السعر	نوع الجهاز	السعر
iPad Pro 13 Inch (M4) Wi-Fi + Cellular	4,847.81	iPad Air 13 Inch (M2) Wi-Fi + Cellular	3,067.12
iPad Pro 13 Inch (M4) Wi-Fi	4,607.46	iPad Air 13 Inch (M2) Wi-Fi	2,847.67
iPad Pro 12.9 Inch (6th Gen) Wi-Fi + Cellular	3,771.46	iPad Air 11 Inch (M2) Wi-Fi + Cellular	2,381.61
iPad Pro 12.9 Inch 3rd Gen, Cellular	3,067.12	iPad Air 11 Inch (M2) Wi-Fi	2,077.64
iPad Pro 12.9 Inch 3rd Gen Wi-Fi	3,067.12	iPad (8th Gen) Wi-Fi	1,246.73
iPad Pro 12.9 Inch 4th Gen Wi-Fi + Cellular	3,067.12	iPad (7th Gen) Wi-Fi + Cellular	1,246.73
iPad Pro 12.9 Inch 4th Gen Wi-Fi	3,067.12	iPad (A16) Wi-Fi	1,460.12
iPad Pro 11 Inch Wi-Fi	2,278.59	iPad (A16) Wi-Fi Cellular	1,677.56
iPad Pro 11 Inch Cellular	2,381.61	iPad Air 11 Inch M3 Wi-Fi	2,133.19
iPad Pro 11 Inch (2nd Gen) Wi-Fi + Cellular	2,381.61	iPad Air 11 Inch M3 Wi-Fi Cellular	2,361.01
iPad Pro 11 Inch (2nd Gen) Wi-Fi	2,381.61	iPad Air 13 Inch M3 Wi-Fi	2,847.67
iPad mini (A17 Pro) Wi-Fi + Cellular	1,994.95	iPad Air 13 Inch M3 Wi-Fi Cellular	3,067.12
iPad mini (A17 Pro) Wi-Fi	1,691.90	iPad (A16) Wi-Fi	1,460.12

شكراً! لثقتك بـ stc

نسعد بخدمتك، ونتطلع دائماً لتقديم أفضل تجربة من خلال خدمات ما بعد البيع.

للتواصل معنا :

SCCS@channels.com.sa 

8001243020 

1. خدمات التوصيل
2. خدمات ما بعد البيع للأجهزة الذكية
3. خدمات ما بعد البيع لإنترنت الأشياء واللول الذكية