شركة الخزف السعودية
Saudi Ceramic Company

سياسة الضمان	Warranty Policy
يغطي الضمان العيوب المصنعية التي تؤثر على أداء المنتج أو جودته، والتي قد تظهر خلال فترة الضمان المحددة في هذه السياسة.	The warranty covers manufacturing defects that affect the product's performance or quality, which may appear during the warranty period specified in this policy.
يخضع ضمان المنتجات المباعة للمدة والسياسة المحددة من قبل شركة الخزف السعودية.	The warranty for sold products is subject to the duration and policy determined by Saudi Ceramics Company.
فترة الضمان تختلف حسب نوع المنتج وتبدأ من تاريخ الشراء المثبت في فاتورة العميل.	The warranty period varies depending on the type of product and begins from the purchase date recorded on the customer's invoice.
يتم اعتماد مدة ونوعية الضمان حسب نوع المنتج وتكون موضحة في ايقونة الضمان لكل منتج او على علبة تغليف المنتج وهي على النحو التالي:	The duration and type of warranty are determined based on the product type and are specified in the warranty icon for each product or on the product packaging, as follows:
• جميع منتجات السخانات وملحقاتها تخضع لسياسة الضمان المذكورة في علبة تغليف المنتج.	• All water heater products and their accessories are subject to the warranty policy stated on the product packaging.
• جميع منتجات الأدوات الصحية خاضعة لضمان لمدة (25) سنة على جسم المنتج، و(5) سنوات على آلية الشطف، و (5) سنوات على غطاء المقعد.	• All sanitary ware products are covered by a 25-year warranty on the product body, a 5-year warranty on the flushing mechanism, and a 5-year warranty on the seat cover.
• جميع منتجات البلاط المذكورة في فاتورة الشراء تخضع لضمان لمدة (10) سنوات على تغير اللون.	• All tile products listed on the purchase invoice are covered by a 10-year warranty against colour changes.
• ان الفاتورة الإلكترونية أوالورقية تعتبر المستند الاساسي والوحيد لإثبات فترة الضمان لدى شركة الخزف السعودية، لذا يتوجب على العميل الاحتفاظ بالفاتورة طيلة مدة الضمان.	• The electronic or paper invoice is the primary and only document for proving the warranty period Saudi Ceramics Company. Therefore, the customer must retain the invoice throughout the warranty period.
ان جميع الضمانات بأنواعها لا تشمل: • سوء الاستخدام أو النقل اوالتركيب بصورة تعرض المنتج للكسر أو التلف. • الأضرار الناتجة عن الحوادث أو الكوارث الطبيعية أو الاستخدام في ظروف غير مناسبة. • أي تعديل أو تغيير في المنتج من قبل العميل أو طرف ثالث.	All types of warranties do not cover: • Misuse, transportation, or installation in a way that exposes the product to breakage or damage. • Damage resulting from accidents, natural disasters, or use under unsuitable conditions. • Any modification or alteration of the product by the customer or a third party.
إجراءات تقديم طلب الضمان: يجب على العميل تقديم طلب الضمان من خلال زيارة أحد معارض الشركة أو التواصل مع خدمة العملاء. يتعين على العميل تقديم الفاتورة الأصلية كدليل على الشراء، بالإضافة إلى توضيح تفاصيل المشكلة أو العيب. يتم فحص المنتج من قبل فريق متخصص لدى الشركة لتحديد سبب العطل أو العيب وما إذا كان مشمولاً في الضمان أم لا.	Warranty Claim Procedures: The customer must submit a warranty request by visiting one of the company's showrooms or contacting customer service. The customer is required to provide the original invoice as proof of purchase, along with details of the issue or defect. The product will be inspected by a specialized team to

determine the cause of the malfunction or defect and whether it falls under the warranty coverage. All Saudi Ceramics Company products have passed quality inspections and are considered ready for use upon receipt. If there is a manufacturing defect or error in the product, the customer should contact customer service, and the specialized team will inspect the product if necessary or replace it if it is covered under warranty. The customer shall bear the transportation costs. The customer is required to use the product in accordance with the provided instructions and guidelines and is responsible for transportation or installation costs in all cases. Saudi Ceramics Company is committed to providing high-quality products and excellent customer service, reinforcing trust between the company and its customers. For any inquiries or concerns regarding the warranty policy, please contact us using the following information: Customer Service Centre: 920011124 Email: support@saudiceramics.com Head Office Address: Saudi Ceramics Company, King Fahd Road, Al-Olaya, Riyadh 13712, Kingdom of Saudi Arabia. Note: Saudi Ceramics Company reserves the right to modify this policy as needed. Customers will be notified of any significant changes through the company's website.	إن جميع منتجات شركة الخزف السعودية قد اجتازت فحوصات الجودة وتعتبر جاهزة للاستخدام عند استلامها. في حال كان هناك خطأ أو عيب مصنعي في المنتج، يرجى التواصل مع خدمة العملاء وسوف يقوم الفريق المختص بمعاينة المنتج اذا لزم الامر أو استبداله في حال كان المنتج يخضع للضمان على أن يتحمل العميل تكاليف النقل. يلتزم العميل باستخدام المنتج وفقًا للتعليمات والإرشادات المرفقة به، كما يتحمل العميل في جميع الأحوال تكاليف النقل أو التركيب. تسعى شركة الخزف السعودية تقديم منتجات عالية الجودة وخدمة عملاء متميزة، بما يرسخ الثقة بينها وبين عملائها. يمكن لعملائنا التواصل معنا لأي استفسارات أو مخاوف تتعلق بسياسة الضمان باستخدام المعلومات الواردة أدناه: مركز خدمة العملاء على رقم: 920011124 البريد الإلكتروني: support@saudiceramics.com عنوان المكتب الرئيسي لشركة الخزف السعودية: شركة الخزف السعودية، طريق الملك فهد، العليا، الرياض 13712، المملكة العربية السعودية. تنويه: يحتفظ فريق شركة الخزف السعودية بحق تعديل هذه السياسة وفقًا لما تقتضيه طبيعة ومصلحة العمل مع إخطار العملاء بأي تغييرات جوهرية من خلال موقع الشركة الإلكتروني.