

"MICROSOFT COMPLETE FOR SURFACE HUB"

عقد الخدمة التجاري الشروط والأحكام

مبروك! شكرا لشراكتك **Microsoft Complete** من أجل **Surface Hub**. يرجى الاحتفاظ بهذه الوثيقة المهمة الخاصة بالشروط والأحكام ("عقد الخدمة"، "العقد")، وبدليل إثبات شراء معا في مكان آمن، حيث ستكون هناك حاجة إليهما عند تقديم شكوى. والقصد من المعلومات الواردة في هذه الوثيقة عقد لتكون بمثابة دليل مرجعي قيم لمساعدتك على تحديد وفهم "البنود الخاضعة للتغطية" بموجب هذا العقد.

التعريفات

في هذا العقد، الكلمات التالية لها المعاني المذكورة.

- "نحن"، "نحن"، "لدينا": المصنع، أو بالنيابة عنهم مسؤول أو مسئول الشكاوى الملزم بتوفير الخدمة بموجب هذا العقد.
- "المصنع"، "ميكروسوفت": المصنع الأصلي للمعدة، Microsoft, Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland الموقع www.microsoft.com.
- "بائع التجزئة": البائع المخول من قبلنا لبيع هذا العقد لك .
- "أنت"، "الخاص بك": المشتري/صاحب المنتج المنتجات (المغطى بموجب هذا العقد .
- "المنتج المنتجات": (الأصناف التي اشتريتها في الأصل، أو وفقاً لتقديرنا، صنف بديل قدمناه يقع/سيقع تحت تغطية هذا العقد .
- "حد المسؤولية": الحد الأقصى للمسؤولية بموجب هذا العقد عن أي ادعاء ضمان لمدة وبشكل إجمالي خلال مدة العقد، مثلما هو مذكور في "الضمان".
- "الخسارة بالتبعية": خسارة أو تكلفة تتحملها أنت ناجمة عن حدث تحت الحماية لكنه في حد ذاته لا يتمتع بالحماية بموجب هذا العقد، بما في ذلك فقدان الدخل أو الأرباح، أو فقدان الاستخدام أو البيانات، أو تكاليف إضافية أخرى.
- "سعر الشراء الأصلي": المبلغ الذي دفعته أنت مقابل المنتج/المنتجات التي تتمتع بالحماية، باستثناء أي ضرائب ورسوم مطبقة، كما هو مبين في دليل إثبات الشراء.
- "دليل إثبات الشراء": إيصال الشراء الأصلي المقدم في نقطة البيع الموضح به تفاصيل المنتج الذي تم شراؤه، أو إيصال فاتورة مماثل أو إثبات الصرف بموجب وثائق ضمان المصنِّع الذي يقدم دليلاً على أنك تملك المنتج .

المصطلح: تاريخ سريان الحماية

تبدأ الحماية على الأعطال بانتهاء أقصر جزء من ضمان المصنِّع للأجزاء الأصلية والعمالة وتستمر للمدة المتبقية من المدة الخاصة بك كما هو موضح في ملخص الحماية الخاص بك أو حتى الوصول إلى حد المسؤولية أيهما أقرب.

أهلية المنتج

لكي تكون أهلاً للحصول على الحماية بموجب هذا العقد، يجب أن يكون المنتج: أ) (تم شراؤه من أحد متاجر التجزئة)، ب) (يخضع لضمان من المصنِّع لمدة لا تقل عن 12 شهراً، ج) (وإذا كان خاضعاً لتغطية أي عقد تأمين أو ضمان أو خدمة إصلاح أخرى تقدم نفس المزايا الموضحة هنا).

بنود التغطية: ع...ام

عند وقوع حادث تحت الحماية، يغطي هذا العقد تكلفة العمالة وقطع الغيار المطلوبة لإصلاح المنتج، أو في تقديرنا وحدنا، استبدال المنتج بدلا من إصلاحه إذا كان معطلاً. وتغطي أيضا الإصلاح في موقعك للمنتج الخاضع للتغطية وكذلك إعادة تركيبه وشحنه إلى مركزنا) إذا لزم الأمر (تخضع للتغطية (ملاحظة: التلف العرضي نتيجة النقل والتداول) مثل الأضرار الناجمة عن اسقاط المنتج الخاضع للتغطية أو انسكاب سائل، أو أمور مرتبطة بكسر في الشاشة (غير خاضع للتغطية

التغطية المذكورة في هذه الشروط والأحكام لا تحل محل أو توفر فوائد مزدوجة خلال أي فترة ضمان سارية يقدمها المصنِّع. وخلال هذه الفترة، أي شيء يغطيه هذا الضمان يكون مسؤولية المصنِّع وحده ولن يتم اعتباره بموجب هذا العقد، بغض النظر عن قدرة المصنِّع على الوفاء بالتزاماته. سنقوم بإصلاح أو استبدال منتجك طبقاً لبنود هذا العقد. إذا قررنا استبدال المنتج الخاص بك، قد يؤدي التقدم التكنولوجي إلى وجود منتج بسعر بيع أقل من منتجك، ولن يكون هناك أي تعويض عن الفرق في السعر بين المنتج والمنتج البديل. جميع الأجزاء والوحدات المستبدلة بموجب هذا العقد أو أي منها تصبح ملكاً لنا بأكملها.

ضمان

(كما هو مبين في ملخص الحماية الخاص بك وينطبق عليك)

ملخص التغطية الخاص بك يمكن أن تجده على <https://mybusinessservice.surface.com/>

إذا قمت بشراء "Complete for Surface Hub" وفقاً لما هو مشار إليه في ملخص التغطية الخاص بك، فإن العقد الخاص بك يشمل تغطية أعطال منتجك.

أنت تخضع لتغطية عدد غير محدود من شكاوى الأعطال خلال مدة هذا العقد لتكلفة إصلاح أو استبدال منتجك في حالة العطل، على أن تخضع لحدود المسؤولية بموجب هذا العقد.

حدود المسؤولية

خلال مدة العقد، الحد الأقصى من المبلغ الملتزمون نحن بدفعه لأي شكاوى واحدة لا يتجاوز سعر الشراء الأصلي لمنتجك .
خلال مدة العقد، أنت تتمتع بالحماية فيما يخص الآتي:

- عدد غير محدود من الإصلاحات خلال مدة العقد الخاص بك، تصل إلى ما يساوي مجموع سعر الشراء الأصلي للمنتج شريطة ألا يكون ضروريًا استبدال منتجك.
 - أو ما يصل إلى استبدال منتجك مرة واحدة.
- إذا كان من الضروري استبدال منتجك، سنتوقف تغطية جميع الأعطال الموجودة على منتجك، ولن يتم تقديم تغطية للأعطال من التاريخ الذي يتم فيه توفير منتج بديل.

إخطار - بخصوص حالات الاستبدال: بموجب هذا العقد، عندما ينطبق تقديم منتج بديل لك بدلاً من الإصلاح، لن يتوفر مع المنتج البديل استبدال أي ملحقات ليست جزءاً أساسياً من أجزاء التشغيل الأساسية لمنتجك. يجوز ألا تكون المنتجات البديلة نفس طراز أو لون منتجك. يجوز أن يكون المنتج البديل جديداً أو مجدداً يساوي أو يشبه منتجك من حيث الخصائص

الأمور التي لا تخضع للتغطية - الاستثناءات

لا يغطي هذا العقد أي مطالب ترتبط بما يلي أو ناتجة عما يلي:

- | | |
|-----|---|
| (a) | الشروط الموجودة مسبقاً التي تتحملها أو تعرفها) الشروط الموجودة مسبقاً تشير إلى شرط يرتبط، في جميع الاحتمالات الميكانيكية أو الكهربائية المعقولة، بالسلامة الميكانيكية للمنتج الخاص بك قبل شراء هذا العقد . |
| (b) | التعبئة/النقل غير اللائقين للذات تقوم بهما أنت أو من ينوب عنك وتؤديان إلى حدوث تلف في المنتج أثناء نقله، بما في ذلك تأمين المنتج بشكل غير صحيح أثناء النقل . |
| (c) | أي خسارة بالتبعية أيًا كانت. |
| (d) | التعديلات، أعمال الضبط، أو التغييرات، أو التلاعب أو الإصلاحات التي يقوم بها أي شخص آخر عدا أخصائي الخدمة المعتمد لدينا . |
| (e) | الضرر نتيجة التجمد، أو ارتفاع درجة الحرارة، أو الصدأ، أو التآكل، أو الاعوجاج أو الانحناء . |
| (f) | الاستهلاك العادي أو التدهور التدريجي في أداء المنتج. |
| (g) | التعامل بتعمد وإهمال مع المنتج بطريقة ضارة، أو مضرّة، أو سيئة، أو متهورة أو عدوانية ينتج عنها أضرار أو حدوث فشل. |
| (h) | تلف أو خلل في منتجك يسببه أو يرجع إلى تشغيل فيروسات أو أي عطل آخر قائم بسبب عمل أحد البرامج بشكل غير صحيح . |
| (i) | ال فقدان أو السرقة، أو التصرف غير اللائق، أو الاختفاء . |
| (j) | الأحداث العرضية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر: أعمال الشغب، والإشعاع النووي، والحرب /والأعمال العدائية أو التلوث الإشعاعي، والظروف البيئية، والتعرض لأحوال الطقس أو مخاطر الطبيعة، والانهايار، ووقوع انفجار أو التصادم مع شيء آخر، والحرائق، وأي حالة من حالات هطول الأمطار أو الرطوبة، والبرق، والأوساخ/الرمل، والدخان . |
| (k) | أي تلف عرضي يعني تلف مادي في المنتج عقب حادثة مفاجئة غير متنبأ بها تؤثر على عمل منتجك وليس لها استثناء خاص في هذا العقد أيًا كانت. |
| (l) | عدم اتباع تعليمات صيانة المنتج أو تشغيله أو تخزينه التي يوصي بها المصنّع في ظروف خارج مواصفات المصنّع أو تعليماته . |
| (m) | المنتج (المنتج) المنتجات (التي تخضع لسحب المصنّع، أو لضمانه أو إعادة العمل على إصلاح عيب في التصميم أو في أحد مكوناته، أو تركيب غير مناسب، أو خطأ من المصنّع بغض النظر عن قدرة المصنّع على دفع ثمن هذه الإصلاحات . |
| (n) | المنتج (المنتج) المنتجات (التي أزيلت أو تغيرت أرقامها المسلسلة . |
| (o) | الأضرار الخارجية التي تحدث للمنتج، بما في ذلك التلف والخدش والانبعاثات ما لم تؤدي تلك الأضرار الخارجية إلى عدم عمل المنتج. |
| (p) | الصيانة الطبيعية الدورية أو الصيانة الوقائية، أو الضبط، أو التعديل، أو عمل الإصلاحات. |
| (q) | أي خدمة من خدمات المنتج يغطيها ضمان أو بوليصة خدمات أخرى أو تأمين . |
| (r) | الملحقات والأجهزة الطرفية) مثل لوحة المفاتيح المنفصلة، أو القلم الرقمي، أو المرفقات. |
| (s) | عيوب الشاشة، على سبيل المثال لا الحصر، صور تجربة العمل في الشاشات LED ، LCD,CRT أو شاشات البلازما الناجمة عن ألعاب الفيديو، وعرض مطول لواحد أو أكثر من إشارات الفيديو لفترات طويلة، أو الشاشات المشققة. |
| (t) | تكلفة الأجزاء المكونة لا يغطيها ضمان المصنّع الأصلي للمنتج، أو أي جزء غير عامل /لا يعمل بالطاقة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر: قطع البلاستيك والأجزاء الأخرى مثل كابلات الإكسسوارات، والبطاريات) باستثناء ذكر خلاف ذلك في هذا العقد، والموصلات، والأحبال، والصمامات، ولوحات المفاتيح، والجسم البلاستيكي أو المصبوب، والمفاتيح والأسلاك. |
| (u) | المسؤولية أو وقوع أضرار في الممتلكات، أو إصابة أو وفاة أي شخص نتيجة التشغيل أو الصيانة أو استخدام المنتج . |
| (v) | أي تكاليف تظهر نتيجة عطب أي صنف من الأصناف التي تكون أصناف مستهلكة. |
| (w) | أي شكاوى لم يقدم فيها دليلاً لإثبات الشراء إلا إذا وافقنا على نقل مزايا العقد. |
| (x) | أي شكاوى لاستعادة البرامج أو البيانات، أو لاسترجاع بيانات من المنتج الخاص بك. |
| (y) | الاستخدام غير السليم الكهرباء وتذبذب التيار الكهربائي أو تغيير مفاجئ في الكهرباء. |
| (z) | أي خدمة تقدم خارج دولة الإمارات العربية المتحدة. |

شكاوى الضمان

هام: تقديم شكاوى ضمان لا يعني تلقائياً أن التلف أو العطل في منتجك يغطيه العقد الخاص بك . لا يقدم هذا العقد أي حماية إذا أُجريت إصلاحات غير مصرح بها.

يرجى الامتثال للإجراءات التالية للحصول على الترخيص والخدمة في أقرب وقت ممكن في حدود المعقول، وعلى أي حال في غضون أربعة عشر (14) يومًا من تاريخ وقوع الحادث موضوع الشكاوى. عدم مراعاة هذه الإجراءات قد يبطل شكاوىك .

عند تقديم شكاوى ضمان ستطرح مايكروسوفت أسئلة حول الشكاوى وطبيعة أي عطل .عليك الإجابة على هذه الأسئلة بصدق وبأفضل قدرة لديك ومراعاة عدم القيام بأي تحريف، حيث أن عدم تقديم معلومات دقيقة قد يتسبب في إبطال العقد الخاص بك .

للحصول على أفضل خدمة، اتصل بنا على رقم الهاتف الموجود على <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> سوف يحصل ممثلونا المعتمدون على الفور على تفاصيل المشكلة التي تواجهها مع المنتج. بمجرد تأكيد التغطية، يمكن تقديم الخدمة للمنتج المعيب بأي الطرق التالية أو جميعها:

1. وسوف يحاولون أولاً حل المسألة عبر الهاتف أو عن بعد
 2. إذا لم تنجح في حل المسألة عبر الهاتف أو عن بعد، سنرسل فني معتمد إلى الموقع لتقييم المسألة ومحاولة إصلاح المنتج .
 3. إذا تعذر إصلاح المنتج المعيب وتوجب شحنه إلى أحد مراكزنا، سنقوم بنقل وشحن المنتج المعيب إلى مركزنا، وكذلك إعادته وإعادة تركيبه بعد الإصلاح) أو توفير منتج بديل، إذا كان ذلك ممكناً (مرة أخرى إلى موقعك.
- ملاحظة :لا ينبغي أبدا إعادة المنتج المتضرر إلى بائع التجزئة أو شحنه إلى أي مكان، إلا إذا أصدرنا تعليمات للقيام بذلك.
- لا تتوفر التغطية إلا للخدمات المؤهلة لذلك التي يقوم بها مركز الصيانة، أو بائع التجزئة، أو المركز المعتمد لدينا. في حال انتهاء المدة الخاصة بك أثناء فترة شكوى موافق على حلها، تمتد التغطية التي يوفرها هذا العقد إلى التاريخ التي يتم فيه حل الشكوى الموافق على حلها بالكامل وفقاً لشروط وأحكام العقد.

القابلية للتجديد

يجوز تجديد هذا العقد بعد انتهاء مدته، وفقاً لتقديرنا. إذا عرضنا مَدَّ الضمان الخاص بك، فإن سعر التجديد المقدم يعكس عمر منتجك والتكلفة السائدة لاستبدال المنتج في ذلك التوقيت.

إمكانية نقل الملكية

يجوز أن تنقل ملكية التغطية التي يوفرها هذا العقد إلى أي شخص أو منتج آخر.

الإلغاء

حقوق في الإلغاء

يمكنك إلغاء هذا العقد في أي وقت من خلال إخطارنا بطلب الإلغاء على التفاصيل أدناه .

يمكنك مخاطبتنا على العنوان التالي: إلغاءات العقود، Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall, Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland. <http://support.microsoft.com> على رقم الهاتف الموجود على البريد الإلكتروني: msespb@microsoft.com

إذا كان طلب الإلغاء الخاص بك في خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ شراء العقد، ستسترد مائة بالمائة (100) % (من ثمن العقد، ما لم تقدم أي شكوى ضمان خلال تلك الفترة.

إذا كان طلب الإلغاء بعد ثلاثين (30) يوماً من تاريخ شراء العقد، سوف تسترد نسبة من سعر شراء العقد الذي دفعته أنت، ما لم تقدم أي شكوى.

حقنا في الإلغاء

إذا قمنا بإلغاء هذا العقد، سنقدم إخطاراً مكتوباً إليك خلال مدة لا تقل عن ثلاثين (30) يوماً قبل تاريخ سريان الإلغاء. سيرسل هذا الإخطار إلى عنوانك البريدي الموجود في ملفنا) البريد الإلكتروني أو العنوان الفعلي وفقاً للموجود، مع سبب وتاريخ سريان هذا الإلغاء. إذا أبلغنا هذا العقد، ستتلقى مبلغاً مسترداً على أساس نسبي بناء على المعايير نفسها الموضحة أعلاه، ولا توجد رسوم على الإلغاء.

يجوز لنا إلغاء هذا العقد للأسباب التالية فقط :

(أ) عدم دفعك ثمن/تكلفة شراء العقد .

(ب) قيامك بتحريف متعمد .

(ج) قيامك بانتهاك صارخ للواجبات الموجودة بموجب هذا العقد فيما يتعلق بالمنتج أو باستخدامه .

إجراءات الشكاوى

نبتنا دائماً هي أن نوفر لك خدمة ممتازة. ومع ذلك، إن لم تكن راضياً عن الخدمة، يرجى إبلاغ أحد ممثلينا على الهاتف على رقم الهاتف الموجود على أو عبر البريد الإلكتروني <https://support.microsoft.com> msepb@microsoft.com <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>

سوف نقوم بالرد في غضون خمسة (5) أيام عمل من تلقى شكواك. إذا لم يكن من الممكن إعطاؤك ردًا كاملاً خلال هذه المدة) على سبيل المثال، لأنه مطلوب إجراء تحقيق مفصل،) سنعتريك رداً مؤقتاً نخبرك فيه بما يتم للتعامل مع شكواك ومتى يمكنك أن تتوقع ردًا كاملاً ويمين. في معظم الحالات، يتم حل شكواك في غضون أربعة (4) أسابيع.

حماية البيانات والخصوصية

الموافقة على نقل البيانات

بشرائك هذا العقد، أنت توافق على استخدام البيانات الخاصة بك مثلما هو موضح أدناه.

حماية البيانات

نحن ملتزمون بحماية خصوصيتك بما في ذلك المعلومات الشخصية الحساسة. يرجى قراءة هذا القسم بعناية، حيث سيتم اعتبار قبول هذا العقد إقراراً بأنك قد قرأت وقبلت هذا العقد.

كيف نستخدم معلوماتك ونحميها ومع من نتشاركها

سنستخدم المعلومات الخاصة بك) الاسم، وتفاصيل الاتصال، ومعلومات الشراء ومعلومات المنتجات والضمان (لإدارة العقد الخاص بك، بما في ذلك الموافقة على التأمين

والتعامل مع شكاوى الضمان. يمكن أن يشمل هذا الكشف عنها لشركات التأمين الأخرى، والإداريين، والمتعهدين من طرف آخر، وشركات إعادة التأمين. تشمل المعلومات الخاصة بك جميع التفاصيل التي تخصك وتخص معاملاتك التي نحفظ بها، وتتضمن المعلومات المتحصل عليها من أطراف أخرى. نحن نوفر مستوً كاف من الحماية لبياناتك.

نحن لا نكشف عن المعلومات الخاصة بك إلى أي شخص خارج مجموعة مايكروسوفت) تعني شركة أم أو تابعة لأحد الأطراف (ما عدا:

- عندما تعطي أنت تصريحًا بذلك.
- عندما يتطلب الأمر أن نقوم بذلك بموجب القانون، أو عندما يسمح لنا قانونًا عمل ذلك.
- إلى وكالات التصنيف الائتماني ومكافحة الاحتيال في الحدود التي يسمح بها القانون.
- الشركات الأخرى التي تقدم خدمة لنا أو لك.
- عندما ننقل حقوقًا والتزامات بموجب هذا العقد.

يجوز أن ننقل معلوماتك إلى دول وولايات قضائية أخرى بغرض إدارة العقد الخاص بك في حدود المنصوص عليه أعلاه وعلى أساس أن أي جهة نقدم لها تلك المعلومات توفر مستوً كاف من الحماية. ومع ذلك، يجوز حصول هيئات إنفاذ القانون وغيرها من السلطات على تلك المعلومات لمنع الجريمة واكتشافها والامتثال بالتزاماتها القانونية.

أنت تعطي إذنك الصريح بأن تتناول وتتداول المعلومات المتعلقة بك وبمنتجات شركات مجموعة مايكروسوفت والشركات الأخرى المعنية في الولايات المتحدة الأمريكية.

حقوقك

لديك حقوق معينة فيما يتعلق بالوصول إلى معلوماتك. لديك الحق في الاطلاع على نسخة من المعلومات الشخصية الخاصة بك التي نحفظ بها. إذا كنت تعتقد أن أي من المعلومات التي نحفظ بها غير صحيحة أو غير مكتملة، برجاء إبلاغنا في أقرب وقت ممكن.

التسويق

لن نستخدم بياناتك لأغراض التسويق. نستخدم جميع المعلومات المقدمة في إدارة أمور العقد الخاص بك فقط، ما لم توافق صراحة على استخدامها في أمور أخرى.

أحكام عامة

القانون

لأطراف هذا العقد حرية اختيار القانون واجب التطبيق على هذا العقد. تخضع هذا العقد لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة ما لم يتم الاتفاق تحديدًا على خلاف هذا.

التعاقد من الباطن

يجوز لنا التعاقد من الباطن أو التنازل عن أداء التزاماتنا لأطراف أخرى لدينا، لكن لا يعفيينا القيام بهذا من التزاماتنا تجاهك.

التنازل والفصل

عجز أي طرف في مطالبة الطرف الآخر بأداء أي من بنود هذا العقد لا يؤثر على الحق الكامل في طلب أدائها في أي وقت بعدها، ولا يؤخذ تنازل أي طرف عن انتهاك أي من بنود هذا العقد على أنه تنازل عن تلك البنود نفسها. في حالة كان أي حكم من هذه الأحكام والشروط غير قابل للتنفيذ أو غير صالح بموجب أي قانون معمول به أو كان كذلك بموجب قرار محكمة، لا تجعل عدم القابلية للتنفيذ أو عدم الصلاحية هذه الشروط غير قابلة للتطبيق أو غير صالحة ككل، وفي هذه الحالة تتغير هذه الشروط والأحكام ويتم تفسيرها بما يحقق أفضل تحقيق لأهداف الأحكام غير القابلة للتنفيذ أو غير المتاحة داخل حدود القانون المعمول به أو قرارات المحكمة المعمول بها.

الإخطارات

أنت توافق صراحة على أن يتم الاتصال بك لأغراض العقد الخاصة بك، على أي رقم هاتف أو عناوين بريدية أو إلكترونية تقدمها لنا. جميع الإخطارات أو الطلبات المتعلقة بهذا العقد يجب أن تكون كتابية ويمكن أن ترسل بأي وسيلة مناسبة، بما في ذلك عن طريق البريد، أو البريد الإلكتروني، أو الفاكس، أو الرسائل النصية، أو البريد التجاري السريع. تعتبر الإخطارات الموجهة إليك أنك استلمتها عند إرسالها إليك عن طريق البريد الإلكتروني أو إلى رقم الفاكس الذي قدمته لنا، أو ثلاثة (3) أيام عقب إرسالها بالبريد إلى عنوان الشارع الذي تقدمه.

مجمّل الاتفاق

هذا العقد، بما في ذلك ملخص الحماية والشروط، والأحكام والقيود والاستثناءات، و**دليل إثبات الشراء** تشكل مجمل الاتفاق بيننا وبينكم ولا يوجد بيان أو وعد أو شرط غير وارد في هذه الوثيقة يعدل هذه البنود، باستثناء ما يقتضيه القانون.