

"خطة الخدمة الموسعة لجهاز Surface Hub من مايكروسوفت"

عقد الخدمة التجاري
الشروط والأحكام

نشكر لك شراءك "خطة الخدمة الموسعة لجهاز Surface Hub من مايكروسوفت"!

يُرجى الاحتفاظ بوثيقة عقد الأحكام والشروط المهمة هذه، جنبًا إلى جنب مع وثيقة إثبات الشراء في مكان آمن، حيث ستكون هناك حاجة إلى كليهما عند تقديم طلب. الغرض من المعلومات الواردة في وثيقة العقد هذه أن تكون دليلًا مرجعيًا قيمًا لمساعدة صاحب العقد في تحديد وفهم "المنتج المشمول بالتغطية" بموجب هذا العقد.

تعرف أكثر على المنتج الخاص بك وكيفية الاتصال بشركة مايكروسوفت في حالة وجود أي مشاكل، تفضل بزيارة
<https://www.microsoft.com/surface/ar-sa/support/surface-hub>

التعريفات

في هذا العقد، تكون للكلمات التالية المعاني المذكورة بجانبها -

- "عقد الخدمة" أو "العقد": هذه الوثيقة التي تذكر بالتفصيل جميع أحكام وشروط واستثناءات وحدود التغطية الخاصة ببرنامج الخدمة الموسعة لجهاز Surface Hub من مايكروسوفت المقدمة لصاحب العقد عند إتمام عملية الشراء من تاجر التجزئة لدينا.
- "نحن" و"ما أشار إلينا" في مختلف الأحوال بضمير، أو "المزود"، أو "المتعهد"، أو "المدير": الطرف أو الأطراف الملامم (ة) بتقديم الخدمة بموجب هذا العقد بصفة متعهد/مزود عقد الخدمة والقيام بالإدارة بموجب هذا العقد بصفة مدير عقد الخدمة، وهو شركة Microsoft Ireland Operations Limited، وعنوانها: The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland.
- "مايكروسوفت": الشركة الصانعة للمعدات الأصلية للمنتج المشمول بالتغطية. وهي شركة Microsoft Ireland Operations Limited، وعنوانها: The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland الموقع الإلكتروني www.microsoft.com.
- "تاجر التجزئة": البائع المخول من جانبنا ومن جانب شركة مايكروسوفت لبيع هذا العقد لصاحب العقد.
- "صاحب العقد" أو "المالك": المشتري/المالك الأصلي للمنتج المشمول بالتغطية بموجب أحكام عقد الخدمة هذا.
- "المنتج المشمول بالتغطية" أو "المنتج": جهاز Microsoft Surface Hub الذي اشتراه صاحب العقد والمطلوب تغطيته بموجب عقد الخدمة هذا (ملاحظة: تشمل التغطية الكاميرا، والقلم الرقمي، ولوحة المفاتيح اللاسلكية المتكاملة، وسلك الطاقة فقط عندما تكون هذه المنتجات مقدمة من شركة مايكروسوفت ضمن حزمة شراء واحدة).
- "سعر شراء المنتج": المبلغ الذي دفعه صاحب العقد مقابل المنتج المشمول بالتغطية، باستثناء أي ضرائب أو رسوم مطبقة، كما هو مبين في وثيقة إثبات الشراء.
- "وثيقة إثبات الشراء": إيصال الشراء الأصلي المقدم في نقطة البيع الذي يؤكد تاريخ شراء عقد الخدمة والمنتج المشمول بالتغطية، وكذلك المدة.
- "المدة": الفترة الزمنية المبينة في وثيقة إثبات الشراء الخاصة بصاحب العقد والتي توضح المدة التي تكون خلالها أحكام هذا العقد سارية.
- "طلب": طلب إصلاح أو استبدال مرسل من صاحب العقد وفقًا لهذا العقد.
- "عطل": قصور ميكانيكي و/أو كهربائي بالمنتج الأصلي المشمول بالتغطية يتسبب في توقفه عن أداء العمل المخصص له؛ نتيجة عيوب في الخامات أو التصنيع ليس نتيجة البلى/الاهتراء، ويحصل أثناء الاستعمال العادي للمنتج.
- "رسم الخدمة": المبلغ الذي يتعين على صاحب العقد دفعه، عن كل طلب، مقابل الخدمات المشمولة بهذا العقد (إن وجدت).
- "إصلاح/إصلاحات": ما نتخذ من إجراء/إجراءات لإصلاح المنتج الأصلي المشمول بالتغطية أو علاجه أو إعادته إلى حالة عمل جيدة بعد حدوث عطل مشمول بالتغطية. (ملاحظة: قد تكون الأجزاء المستخدمة لإصلاح المنتج المشمول بالتغطية جديدة أو مستعملة أو مجددة تحمل مواصفات المصنع الخاص بالمنتج الأصلي).
- "استبدال" أو "منتج مستبدل": عاصر مقدم إلى صاحب العقد من خلال ترتيب تقوم به في حال ثبت لنا نحن أن المنتج الأصلي المشمول بالتغطية غير قابل للإصلاح. (ملاحظة: تحتفظ بحق استبدال المنتج الأصلي المشمول بالتغطية بعنصر جديد أو معاد تركيبه أو مجدد ويحمل ميزات ووظائف مماثلة أو مشابهة لميزات ووظائف المنتج الأصلي المشمول بالتغطية، ولا تضمن أن يكون المنتج المستبدل من نفس طراز المنتج الأصلي المشمول بالتغطية أو بنفس حجمه أو أبعاده أو لونه).

مدة العقد - تاريخ سريان التغطية

تبدأ التغطية بموجب هذا العقد للأعطال المحددة عند انتهاء الضمان المقدم من الشركة الصانعة، وتستمر للفترة المبينة في وثيقة إثبات الشراء.

أهلية المنتج

لكي يكون مؤهلاً للحصول على التغطية (المحددة أدناه) بموجب هذا العقد، يجب أن يكون جهاز Surface Hub: (أ) قد تم شراؤه من تاجر تجزئة مرخص له؛ (ب) وغير مشمول بتغطية أي تأمين و/أو ضمان و/أو اتفاقية خدمة أخرى توفر نفس المزايا المبينة في هذه الوثيقة.

ما الذي تتضمنه التغطية

خلال مدة العقد المبينة أعلاه، وفي حالة وجود طلب مشمول بالتغطية، ينص هذا العقد على توفير ما يلزم من دعم تكنولوجيا المعلومات المقدم من مايكروسوفت و/أو العمالة و/أو الأجزاء لإصلاح المنتج المشمول بالتغطية أو، بناءً على تقديرنا نحن فقط، استبدال المنتج الأصلي المشمول بالتغطية بدلاً من هذا الإصلاح ("التغطية"، "مشمول بالتغطية"، "الغطاء"). كما تتضمن التغطية أيضًا الإصلاحات داخل الموقع، ونقل المنتجات المشمولة بالتغطية، وإعادة تركيبها، وحفظها في مركز المستودعات لدينا (إذا لزم الأمر).

يجب أن تستند جميع عمليات إصلاح أو استبدال المنتج الأصلي المشمول بالتغطية إلى الأحكام الواردة في هذا العقد.

يُرجى قراءة وثيقة العقد الكاملة هذه بعناية.

تتبعيات مهمة بشأن التغطية بموجب هذا العقد

في حالة تقديمنا منتجًا مستبدلاً بموجب أحكام هذا العقد:

- فإننا نحفظ بحق استبدال منتج معين بعنصر جديد أو معاد تركيبه أو مجدد يحمل ميزات ووظائف مماثلة أو مشابهة لميزات ووظائف المنتج الأصلي المشمول بالتغطية، وقد لا يكون من نفس طراز المنتج الأصلي المشمول بالتغطية أو بنفس حجمه أو أبعاده أو لونه؛
- وقد يؤدي التقدم التكنولوجي إلى وجود منتج مستبدل بسعر تجزئة أو سعر سوقي أقل من سعر المنتج الأصلي المشمول بالتغطية، في هذه الحال، لا ينص هذا العقد على تقديم أي تعويض لصاحب العقد عن فرق السعر؛
- وتصبح جميع أجزاء أو مكونات أو وحدات المنتج المشمول بالتغطية المستبدلة بموجب هذه أحكام هذا العقد أو أي منها ملكًا لنا بأكملها؛ و
- لا تشمل التغطية أيًا من أو جميع الإكسسوارات و/أو المستلزمات و/أو الأجهزة الملحقة التي لم ندرجها مايكروسوفت في حزمة التعبئة الأصلية والشراء الأولي للمنتج المشمول بالتغطية ولن يتم بحال من الأحوال تضمينها أو تقديمها مع المنتج المستبدل.
- التبديل المتقدم (بنطبق فقط على Surface Hub 2): وإذا قررنا تقديم منتج بديل للمنتج المشمول بالتغطية، فيجوز لنا توفير خدمة الاستبدال المسبق. وسيتم توصيل المنتج البديل إلى صاحب العقد قبل أن نستلم المنتج المعيب. في مقابل ذلك، يتعين عليك أن ترد إلينا المنتج المشمول بالتغطية المعيب خلال عشرة (10) أيام من تأكيد استلام المنتج البديل. وفي حال عدم وصول المنتج المشمول بالتغطية المعيب إلينا خلال عشرة (10) أيام من تاريخ تأكيد استلام المنتج البديل، فسيتم تقدير رسم عدم رد جهاز على صاحب العقد بما يعادل سعر التجزئة المقترح من مُصنِّع المنتج البديل.

مسؤوليات صاحب العقد: يتحمل صاحب العقد مسؤولية النسخ الاحتياطي لجميع البرامج و/أو البيانات أو أي منها بشكل منتظم؛ لاسيما قبل بدء أي خدمات مشمولة بالتغطية بموجب هذا العقد. ولا تدخل خدمات نقل البرامج و/أو البيانات أو ترميمها ضمن التغطية.

تُقتصر التغطية بموجب عقد الخدمة هذا على ما ورد ذكره بالتحديد في هذه الوثيقة. ولا تغطية لأي شيء آخر لم يُذكر صراحةً في هذا العقد (يشمل ذلك دون حصر أي خدمات تدريب مقدمة من مايكروسوفت أو ممن تكلفه مايكروسوفت).

لن تكون التغطية المذكورة بموجب عقد الخدمة هذا بديلاً عن- أو تُقدم مزايا مزدوجة مع المزايا المقدمة خلال أي فترة ضمان سارية من الشركة الصانعة. وخلال هذه الفترة، تقع مسؤولية أي شيء يغطي هذا الضمان على الشركة الصانعة وحدها ولن تتم تغطيته بموجب هذا العقد؛ بغض النظر عن مدى قدرة الشركة الصانعة على الوفاء بالتزاماتها.

لا تغطية للأضرار العرضية الناجمة عن المناولة (بما في ذلك الضرر الناجم عن إسقاط المنتج المشمول بالتغطية أو انسكاب سائل عليه أو نتيجة كسر الشاشة).

رسم الخدمة

لا يلزم دفع رسم خدمة للحصول على تغطية للمنتج المشمول بالتغطية.

كيفية تقديم طلب

لطلب الخدمة، اتصل برقم الهاتف الموجود على الرابط <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> أو تفضل بزيارة الموقع <https://www.microsoft.com/surface-ar-sa/support/surface-hub> للتحدث إلى أحد ممثلينا المعتمدين، الذين سيبدرون فوراً إلى الحصول على تفاصيل المشكلة الخاصة بالمنتج المشمول بالتغطية. انظر القسم التالي لمعرفة التفاصيل المتعلقة بكيفية تقديم الخدمات المشمولة بالتغطية. يرجى عدم إرجاع المنتج الأصلي المشمول بالتغطية إلى أي تاجر تجزئة أو شحنه إلى أي موقع إلا بتوجيه خاص منا بذلك.

ملاحظة: إن تقديم طلب لا يعني تلقائياً أن الضرر من العطل الموجود في المنتج الخاص بصاحب العقد سيكون مشمولاً بالتغطية بموجب أحكام عقد الخدمة هذا. فقد لا يقدم هذا العقد أي تغطية إذا قام صاحب العقد بأداء أي إصلاحات غير مرخص بها، لأن الخدمات المؤهلة للتغطية هي فقط تلك الخدمات التي يقوم بها طرف مجاز من قبلنا.

كيفية تقديم الخدمة (الخدمات) المشمولة بالتغطية

نحن فقط من يحدد ما إذا كان سيتم إصلاح المنتج الأصلي المشمول بالتغطية أو استبداله، استناداً إلى المشكلة الخاصة بالمنتج، وبخضع ذلك صراحةً لقسمي حدود المسؤولية والاستثناءات العامة في هذا العقد.

بعد تأكيد التغطية، يتم توفير الخدمة للمنتج المعيب بأي طريقة من الطرق التالية أو جميعها معاً:

- أولاً، قد يحاول وكلاء دعم تكنولوجيا المعلومات المعتمدين لدينا حل المشكلة عبر الهاتف وأو عن بُعد.
 - فإذا تعذر الإصلاح عبر الهاتف أو عن بُعد، نقوم بإرسال فني معتمد من مايكروسوفت إلى موقع المنتج المشمول بالتغطية لإجراء المزيد من التقييم للمشكلة ومحاولة إجراء الإصلاحات الضرورية بالموقع.
 - سيتم تنفيذ الإصلاحات المشمولة بالتغطية في المكان الذي يكون به المنتج الأصلي المشمول بالتغطية وقت تقديم الطلب. وتتضمن التغطية تكلفة العمالة و/أو الأجزاء اللازمة لإعادة المنتج الأصلي المشمول بالتغطية إلى حالة تشغيل سليمة بعد العطل المشمول بالتغطية.
 - وإذا قررنا في أي وقت أنه لا يمكن إصلاح المنتج المشمول بالتغطية عن بُعد أو بالموقع، فإننا سنوفر النقل والشحن الآمن للمنتج المعيب إلى مركز الخدمات المعتمد لدينا.
 - وبعد إصلاح المنتج المشمول بالتغطية، أو اتخاذ قرار بضرورة الاستعاضة عنه بمنتج مستبدل، فإننا سنوفر كذلك الشحن الآمن لذلك المنتج الذي تم إصلاحه أو المنتج المستبدل إضافةً إلى عملية إعادة التثبيت الأساسية.
- وفي حالة انتهاء مدة التغطية لصاحب العقد خلال فترة الطلب المعتمد، فيتم تمديدتها بموجب هذا العقد حتى تاريخ الاستجابة الكاملة للطلب المعتمد وفقاً لأحكام العقد. وبعد إتمام الاستجابة للطلب الحالي، تنتهي التغطية المقدمة بموجب عقد الخدمة هذا (ر هذا بشرط قابلية التجديد).

حد المسؤولية

الحد الإجمالي: لا يمكن بحالٍ من الأحوال أن يتجاوز الحد الأقصى للمبلغ الذي نلتزم بدفعه بموجب أحكام عقد الخدمة هذا مبلغ سعر شراء المنتج الأصلي أو قيمة منتج مستبدل واحد (1) – أي الحدين كان أسبق. يتم تقسيم الحد الإجمالي على النحو التالي:

- حد الإصلاح: حتى ثلاثة (3) إصلاحات مشمولة بالتغطية. وبدفعنا لكافة ثلاثة (3) إصلاحات مشمولة بالتغطية خلال مدة العقد، نكون قد وقينا تماماً بالتزاماتنا بموجب أحكام عقد الخدمة هذا وتنتهي مدة التغطية؛ بغض النظر عن أي وقت متبقٍ من مدة العقد.
- حد الاستبدال: منتج مستبدل واحد (1)، حسب تقديرنا نحن فقط. ويتقدمنا لصاحب العقد منتجاً مستبدلاً واحداً (1)، نكون قد وقينا تماماً بالتزاماتنا بموجب أحكام عقد الخدمة هذا وتنتهي مدة التغطية؛ بغض النظر عن أي وقت متبقٍ من مدة العقد. (تتبعه: لا يكون المنتج المستبدل أهلاً لاستمرار التغطية بموجب عقد الخدمة هذا، ولا يجوز بحالٍ من الأحوال أن يؤدي المنتج المستبدل إلى تمديد مدة العقد الأصلية.)

تنبيه: لسنا مسؤولين عن أي أضرار عرضية أو تابعة ترتبط بتقديم الخدمات المشمولة بالتغطية بموجب أحكام هذا العقد؛ ويشمل هذا دون حصر: (أ) ما يقع من إتلاف ممتلكات أو إهدار وقت أو فقدان بيانات أو انقطاع دخل نتيجة عطل محدد أو أي عطل ميكانيكي/كهربائي غير محدد أو خدمات تدريب تقدمها شركة مايكروسوفت أو فروغها بشكل منفصل، أو أي ضرر آخر من أي نوع يقع للمنتج المشمول بالتغطية أو يرتبط به، ويشمل هذا دون حصر، أي معدات غير مشمولة بالتغطية مستخدمة مع المنتج المشمول بالتغطية؛ (ب) ما يقع من تأخر في تقديم الخدمات المشمولة بالتغطية أو عدم القدرة على تقديم هذه الخدمات؛ (ج) عدم توافر أي أجزاء أو مكونات؛ (د) أي تكاليف يتكبدها العميل وترتبط بعمليات التركيب المخصصة لتتناسب مع المنتج المشمول بالتغطية مثل الدعائم والحوامل والمظلات المخصصة للتابعة للغير وما شابه ذلك؛ أو (هـ) تقديم منتج مستبدل مختلف عن المنتج الأصلي المشمول بالتغطية في الطراز أو الحجم أو الأبعاد أو اللون. ولن نحمل أي مسؤولية أو أي ضرر يلحق بالممتلكات أو أي إصابة أو وفاة تلحق بأي طرف (أو أطراف) نتيجة تشغيل أو صيانة أو استخدام المنتج المشمول بالتغطية، أو المنتج المستبدل المقدم بموجب أحكام هذا العقد. ولن تكون مسؤولين كذلك عما يكون موجوداً مسبقاً من شرط أو شروط (على النحو المحدد في قسم الاستثناءات العامة) ومعروفاً لصاحب العقد؛ بما في ذلك أي عيوب متصلة بالمنتج.

الاستثناءات العامة

لا يغطي هذا العقد أي طلب يرتبط بما يلي أو ينتج عنه:

- الشروط الموجودة مسبقاً التي يلتزم بها صاحب العقد أو المعروفة له. (يشير مصطلح "الشروط الموجودة مسبقاً" إلى شرط يرتبط، في حدود الاحتمالات الميكانيكية أو الكهربائية المعقولة كفاية، بالسلامة الميكانيكية للمنتج الخاص بصاحب العقد قبل شراء هذا العقد)؛
- الضرر العرضي الناجم عن المناولة (كالضرر الناجم عن إسقاط المنتج المشمول بالتغطية أو انسكاب سائل عليه أو الأضرار المرتبطة بكسر الشاشة أو تشققها)؛
- المشكلات من غير الأعطال؛ وتشمل دون حصر: العيوب، أو الضوضاء، أو الصرير، أو التلف الخارجي (يشير مصطلح "التلف الخارجي" إلى الأضرار أو التغيرات في المظهر الخارجي للمنتج التي لا تعيق الاستخدام الطبيعي له أو تحد منه؛ مثل الخدوش، أو الكشوط، أو تغيرات اللون أو التسبب في اللمس الخارجي)؛
- أي بند لا يستوفي تعريف "المنتج المشمول بالتغطية"؛ ويشمل ذلك دون حصر، الملحقات والمرفات والدعائم ومعدات التحميل؛
- تكلفة الإصلاح أو الاستبدال أو أي تكلفة أخرى لما يلي: المكونات/الأجزاء التي لا يغطيها الضمان الصادر عن الشركة الأصلية المصنعة للمنتج أو المكونات/الأجزاء غير الموجودة بموضعها (المفقودة) أو أي أجزاء مدارة غير عاملة؛ ويشمل ذلك دون حصر: الأجزاء/المكونات البلاستيكية، وكابلات الملحقات (باستثناء تلك المضمنة في تعريف "المنتج المشمول بالتغطية")، والبطاريات، والهيكيل البلاستيكي أو المصبوب؛
- أي خدمة تنتهك أي عقوبات اقتصادية أو تجارية للولايات المتحدة؛
- عيوب الشاشة؛ وتشمل دون حصر الصور المحترقة في الشاشة بسبب عرض واحدٍ أو أكثر من إشارات الفيديو لفترةٍ طويلة؛
- البلبي والانهيار نتيجة الاستهلاك العادي؛
- التغليف و/أو النقل غير السليم من جانب صاحب العقد أو ممثله مما يؤدي إلى تلف المنتج أثناء نقله، ويشمل ذلك سوء تثبيت المنتج أثناء النقل؛
- التعديلات أو التعديرات أو التبديلات أو أعمال التلاعب أو الإصلاح التي يقوم بها شخصٌ آخر غير فني الخدمة المرخص له من جانبنا أو من جانب مايكروسوفت، باستثناء ترقية وحدة الحاسوب في جهاز Surface Hub S التي تتم بتوجيه منا أو من مايكروسوفت؛
- الاستخدام غير السليم للكهرباء، أو تذبذبات التيار الكهربائي، أو أحمال الطاقة الزائدة؛

لا يغطي عقد الخدمة هذا استعادة البرامج أو البيانات أو استرجاع البيانات من المنتج المشمول بالتغطية أو إليه، كما لا يمكننا نقل أي بيانات إلى أي منتج مستبدل يتم تقديمه بموجب أحكام هذا العقد. ولا نتحمل بحال من الأحوال مسؤولية استعادة البرمجيات أو البيانات أو استرجاع البيانات من أي منتج أصلي مشمول بالتغطية أو أي قطعة معدات مرتبطة به. إذا تعرض المنتج المشمول بالتغطية لحادث غير مشمول بالتغطية بموجب هذا القسم، أو في حالة تقديم خدمة له مع تشخيص بـ"عدم وجود مشكلة" من مقدم الخدمة المعتمد لدينا، فإن صاحب العقد يكون مسؤولاً عن جميع التكاليف المرتبطة بهذه الخدمة؛ بما في ذلك أي تكاليف خاصة بالشحن و/أو الصيانة بالموقع.

القابلية للتجديد

يجوز لنا، إذا رأينا ذلك، إتاحة خيار تجديد التغطية لصاحب العقد بعد انتهاء مدة العقد. في هذه الحالة، سوف يعكس سعر التجديد المقدم عمر المنتج الخاص بصاحب العقد والتكلفة السائدة لاستبدال المنتج وقت التجديد.

إمكانية النقل

لا يمكن نقل التغطية بموجب هذا العقد إلى أي طرف آخر أو أي بند آخر.

الإلغاء

يجوز لصاحب العقد إلغاء هذا العقد في أي وقت بإبلاغ المدير، وهو شركة Microsoft Ireland Operations Limited، وعنوانها: The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland بطلب الإلغاء، أو إبلاغنا به هاتفياً على الرقم الموجود في الموقع <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> أو بالبريد الإلكتروني msepsbus@microsoft.com. تنبيه: تسري شروط الإلغاء التالية على المشتري الأصلي لهذا العقد فقط. ولا يتم فرض أي رسوم إلغاء.

إذا ألغى صاحب العقد هذا العقد:

1. في غضون 30 يوماً من تاريخ شراء العقد، فسوف يسترد ثمن الشراء الذي دفعه كاملاً 100%، مخصصاً منه أي مطالبات مدفوعة من جانبنا. وإذا لم يتم دفع المبلغ المطلوب استرداده أو تتم إضافته إلى رصيد صاحب العقد في غضون ثلاثين (30) يوماً من إرساله طلب الإلغاء، فسوف نضيف إلى المبلغ المستحق لصاحب العقد 10% من هذا المبلغ عن كل ثلاثين (30) يوم تأخر في دفع المبلغ.
2. أما إذا ألغاه بعد مرور فترة 30 يوماً من تاريخ شرائه، فإنه يسترد مبلغاً من ثمن الشراء المدفوع يتناسب مع الزمن المنقضي بعد هذه الفترة، مخصصاً منه أي طلبات مدفوعة من جانبنا.

يجوز لنا نحن إنهاء هذا العقد فقط في الحالات التالية:

1. عدم دفع صاحب العقد لسعر لاسم شراء العقد؛
2. أو قيام صاحب العقد بتحرير مادي؛
3. أو قيام صاحب العقد بانتهاك صارخ للواجبات المنصوص عليها في هذا العقد فيما يتعلق بالمنتج المشمول بالتغطية أو طريقة استخدامه.

وفي حال قيامنا نحن بإلغاء هذا العقد، فسوف نقدم إخطاراً كتابياً إلى صاحب العقد قبل 15 يوماً على الأقل من تاريخ سريان الإلغاء. وسيتم إرسال هذا الإخطار إلى العنوان الحالي لصاحب العقد المسجل في ملفنا (البريد الإلكتروني أو العنوان المادي حسب الاقتضاء) مع بيان سبب ذلك الإلغاء وتاريخ سريانه. وفي حال إلغائنا نحن لهذا العقد، فسوف يسترد صاحب العقد الثمن الذي دفعه استناداً إلى نفس المعايير المبينة أعلاه. تنبيه: إذا تم شراء هذا العقد بتمويل من شركة تمويل، فسيتم خصم أي رصيد مستحق لشركة التمويل من أي مبلغ مستحق الاسترداد ودفعه إلى شركة التمويل بدلاً من صاحب العقد.

إجراءات الشكوى

إننا نسعى دائماً لتقديم خدمة من الدرجة الأولى لصاحب العقد. ومع ذلك، إن لم يكن صاحب العقد راضياً عن الخدمة، فيرجى إبلاغ أحد ممثلينا على النحو المبين في وثيقة إثبات الشراء.

وسوف نقوم بالرد في غضون خمسة (5) أيام عمل من تاريخ استلامنا شكوى صاحب العقد. فإن لم يكن بالإمكان إعطاء صاحب العقد رداً كاملاً خلال هذه الفترة (لوجوب إجراء تحقيق مفصل، مثلاً)، فسوف نعطي صاحب العقد رداً مؤقتاً يخبره بما يجري عمله لمعالجة شكواه ومتى يكون له أن يتوقع الحصول على رد كامل، وممن سيأتيه هذا الرد. وفي معظم الحالات، سيتم حل شكوى صاحب العقد في غضون أربعة (4) أسابيع.

حماية الخصوصية والبيانات

حماية البيانات

نحن ملتزمون بحماية واحترام خصوصيتك وفقاً لتشريع حماية البيانات الحالي ("التشريع"). ولأغراض التشريع، يكون مراقب البيانات هو مايكروسوفت. فيما يلي ملخص للأساليب الرئيسية التي نتبعها نحن في معالجة بياناتك الشخصية، ولمزيد من المعلومات يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني على الرابط Microsoft.com/privacy.

كيف نستخدم بياناتك الشخصية ومع من نشاركها

- سنقوم بمعالجة البيانات الشخصية التي تحتفظ بها عنك، والبيانات الشخصية هي أي معلومات تتعلق بشخص طبيعي محدد أو يمكن تحديده، بالطرق التالية:
- لأغراض تقديم طلبات المناولة وأية أغراض أخرى ذات صلة قد يشمل ذلك القرارات التي يتم اتخاذها عبر الوسائل الآلية، وذلك لتنفيذ العقد بيننا وبينك
 - لأغراض عرض التجديد أو البحث أو الإحصاء، ولما يُعد من مصالحنا المشروعة: من أجل أن نتمكن من تحليل النشاط التاريخي، وتحسين خوارزميات التصنيف، والمساعدة على التنبؤ بتأثير الأعمال في المستقبل، ودعم المصالح التجارية، وتعزيز عروض المنتجات وتطوير أنظمة وعمليات جديدة، وتحقيقاً للالتزامات القانونية المرتبطة بالاختصاص القضائي خارج الاتحاد الأوروبي.
 - لتزويدك بالمعلومات والمنتجات أو الخدمات التي تطلبها منا أو التي نشعر أنها قد تهتمك، إذا كنت قد وافقت على التواصل معك لهذه الأغراض.
 - لإعلامك بما يطرأ على خدمتنا من تغييرات، انطلاقاً من التزاماتنا القانونية والتنظيمية.
 - للحماية من الاحتيال وغسل الأموال وتمويل الإرهاب وللوفاء بالالتزامات القانونية أو التنظيمية العامة، وهو أمرٌ ضروري لتلبية التزاماتنا القانونية والتنظيمية المرتبطة بالاختصاص القضائي خارج الاتحاد الأوروبي.

الكشف عن بياناتك الشخصية

يجوز لنا الكشف عن بياناتك الشخصية لأطراف ثالثة تشارك في تقديم منتجات أو خدمات لنا، أو لمقدمي الخدمات الذين يؤدون خدمات نيابةً عنا. ويشمل ذلك شركات المجموعة والشركاء والوكلاء والأطراف الثالثة الأخرى من إداريين وشركاء تأمين وإعادة تأمين ووكالات ائتمانية ووكالات كشف عن الاحتيال ووكالات تسوية خسائر ومحامين ومحاسبين وسلطات تنظيمية، وحسب ما يقتضيه القانون.

نقل البيانات دولياً

يجوز لنا نقل بياناتك الشخصية إلى وجهات خارج المنطقة الاقتصادية الأوروبية ("EEA"). وفي حال نقلنا بياناتك الشخصية خارج المنطقة الاقتصادية الأوروبية، فسنضمن أن يتم التعامل معها بشكل آمن، ووفقاً لإشعار الخصوصية هذا والتشريع.

حقوقك

لديك الحق في:

- أ) الاعتراض على معالجة بياناتك الشخصية لأغراض التسويق المباشر في أي وقت؛
- ب) الاعتراض على معالجة بياناتك الشخصية الخاصة بك متى ما كانت المعالجة تقوم على مصالحنا المشروعة.
- ج) الاطلاع على البيانات الشخصية التي في حوزتنا عنك والحصول على نسخة منها وعلى معلومات حول كيفية أساس معالجة هذه البيانات الشخصية.
- د) طلب حذف بياناتك الشخصية؛
- هـ) طلب تحديث أو تصحيح أي بيانات غير كافية أو غير كاملة أو غير دقيقة.
- و) طلب تقييد معالجة بياناتك.
- ز) أن تطلب منا تقديم بياناتك الشخصية لك بشكل منظم، وشائع الاستخدام، ومقروء آلياً، أو أن تطلب "نقلها" مباشرة إلى مراقب بيانات آخر، لكن فقط في حال كانت المعالجة تقوم على موافقتك أو لتنفيذ عقد مبرم معك، وكانت المعالجة تتم بوسائل آلية؛
- ح) تقديم شكوى إلى هيئة حماية البيانات المحلية؛

(ط) سحب موافقتك في أي وقت إذا كانت المعالجة تتم بناءً على موافقتك، دون أن يؤثر ذلك على مشروعية المعالجة القائمة على الموافقة قبل الانسحاب.

الإحتفاظ بالبيانات

لن يتم الاحتفاظ ببياناتك لفترة أطول مما هو ضروري، وسوف تدار وفقاً لسياسة الاحتفاظ بالبيانات التي تتبعها نحن. وفي معظم الحالات، تكون فترة الاحتفاظ هي عشر (10) سنوات بعد انتهاء العقد، أو انتهاء علاقة العمل معك، إلا إذا كنا مطالبين بالاحتفاظ بالبيانات لفترة أطول بسبب متطلبات العمل أو المتطلبات القانونية أو التنظيمية.

إذا كانت لديك أي أسئلة حول استخدامنا لبياناتك الشخصية، يرجى الاتصال بموظف حماية البيانات، انظر الموقع (Microsoft.com/privacy) للتعرف على بيانات العنوان بالكامل.

أحكام عامة

1. **التعاقد من الباطن.** يجوز لنا أن نتعاقد من الباطن أو أن نعهد بأداء التزاماتنا إلى أطرافٍ ثالثة، لكننا لن نغف عن التزاماتنا تجاه صاحب العقد عندما نقوم بذلك.
2. **التنازل؛ استقلالية النصوص.** لا يؤثر عجز أي طرف عن مطالبة الطرف الآخر بأداء أي بند من بنود هذا العقد على الحق الكامل في طلب أدائه في أي وقتٍ بعد ذلك؛ ولا يؤخذ أو يُعتبر تغاضي أي طرف عن انتهاك أي بند من بنود هذا العقد على أنه تنازل عن ذلك البند نفسه. وفي حال عدم إمكانية إنفاذ أو عدم صلاحية أي حكم من أحكام هذه البنود والشروط بموجب أي قانون معمول به أو كان كذلك بموجب قرار محكمة، فلا يجعل عدم القابلية للنفاذ أو عدم الصلاحية هذه البنود والشروط غير قابلة للنفاذ أو غير صالحة ككل، ويتم في هذه الحالة تغيير هذه الأحكام وتفسيرها بما يضمن أفضل تحقيق لأهداف الأحكام غير القابلة للنفاذ أو غير الصالحة في حدود القانون المعمول به أو قرارات المحكمة السارية.
3. **الإخطارات.** يوافق صاحب العقد صراحةً على أن يتم الاتصال به لجميع الأغراض أو لأي منها، على أي رقم هاتف أو عناوين بريدية أو إلكترونية يقدمها لنا. ويتعين أن تكون جميع الإخطارات أو الطلبات المتعلقة بهذا العقد كتابية ويجوز أن ترسل بأي وسيلة مناسبة، بما في ذلك البريد، أو البريد الإلكتروني، أو الفاكس، أو الرسائل النصية، أو البريد التجاري السريع. ونعتبر نحن الإخطارات الموجهة إلى صاحب العقد قد مُلِّمَت له عند إرسالها إليه على عنوان البريد الإلكتروني أو رقم الفاكس الذي قدمه صاحب العقد، أو بعد مرور ثلاثة (3) أيام من إرسالها بالبريد إلى عنوان الشارع الذي قدمه صاحب العقد.
4. يخضع عقد الخدمة هذا لقوانين المملكة العربية السعودية.

مجمل الاتفاقية

يشكل عقد الخدمة هذا، بما فيه من شروط وأحكام وحدود واستثناءات واستبعادات، مع وثيقة إثبات الشراء الخاصة بصاحب العقد، الاتفاقية الكاملة بيننا وبين صاحب العقد، ولا يوجد أي إقرار أو وعد أو شرط غير وارد في هذه الوثيقة يعدل هذه البنود، إلا ما يقتضيه القانون.