

## "خطة الخدمة الموسعة لجهاز Surface Hub من مايكروسوفت"

### عقد الخدمات التجارية الشروط والأحكام

شكرًا لشرائك "خطة الخدمة الموسعة لجهاز Surface Hub من مايكروسوفت!"

يُرجى الاحتفاظ بوثيقة الأحكام والشروط المهمة هذه، جنبًا إلى جنب مع وثيقة إثبات الشراء في مكان آمن، حيث ستكون هناك حاجة إلى كليهما عند تقديم طلب. والغرض من المعلومات الواردة في وثيقة العقد هذه أن تكون دليلاً مرجعياً قيماً لمساعدة صاحب العقد في تحديد وفهم "ما هو مشمول بالتغطية" بموجب هذا العقد. وفي حالة وجود أي أسئلة تتعلق بالمعلومات الواردة في هذه الوثيقة، أو التغطية بشكل عام، يُرجى الاتصال بالمسؤول.

تعرف على المزيد حول جهاز SURFACE HUB الإلكتروني!

للتعرف على المزيد عن المنتج الخاص بك وكيفية الاتصال بشركة مايكروسوفت في حالة وجود أي مشاكل، تفضل بزيارة

<https://www.microsoft.com/surface/en-> أو <https://www.microsoft.com/surface/ar-ae/support/surface-hub> (باللغة العربية) أو <https://www.microsoft.com/surface/en-ae/support/surface-hub> (باللغة الإنجليزية)

### التعريفات

في جميع بنود هذا العقد، تشير الكلمات التالية المكتوبة بحروف بارزة إلى المعنى التالي الوارد -

- "عقد الخدمة" أو "العقد": تذكر هذه الوثيقة بالتفصيل جميع أحكام التغطية وشروطها والاستثناءات الواردة بها والقيود الخاصة ببرنامج الخدمة الموسعة لجهاز Surface Hub من مايكروسوفت المقدمة لصاحب العقد عند إتمام عملية الشراء من تاجر التجزئة لدينا.
- "إتينا" أو "نحن" أو "جانبنا" أو "موفر الخدمة" أو "الملتزم" أو "المسؤول": الطرف أو الأطراف الملتزمة بتقديم الخدمة بموجب هذا العقد بوصفها الجهة المقدمة/الملتزمة بعقد الخدمة، والمسئولة عن التعامل مع الإدارة بموجب هذا العقد بوصفها المسؤول عن عقد الخدمة، وهي شركة مايكروسوفت أيرلندا للعمليات المحدودة، وعنوانها: The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18، أيرلندا.
- "مايكروسوفت": الشركة المُصنعة للمعدات الأصلية للمنتج المشمول بالتغطية. وهي شركة مايكروسوفت أيرلندا للعمليات المحدودة، وعنوانها: The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18، أيرلندا. الموقع الإلكتروني: [www.microsoft.com](http://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 الذي يتعين تغطيته بموجب أحكام عقد الخدمة هذا.
- "المنتج المشمول بالتغطية" أو "المنتج": جهاز Microsoft Surface Hub الذي اشتراه صاحب العقد والذي سيتم 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 عملية شراء واحدة وفي حزمة واحدة).
- "سعر شراء المنتج": المبلغ الذي دفعه صاحب العقد مقابل المنتج الذي يتمتع بالتغطية، باستثناء أي ضرائب أو رسوم مطبقة، كما هو مبين في وثيقة إثبات الشراء.

### مدة العقد - تاريخ سريان التغطية

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

### أهلية المنتج

لكي تكون 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) غير 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 دعم تكنولوجيا المعلومات المقدم من مايكروسوفت و/أو العمالة و/أو الأجزاء اللازمة لإصلاح المنتج المشمول بالتغطية أو، بناءً على تقديرنا الخاص، تقديم منتج مستبدل عوضاً عن المنتج الأصلي المشمول بالتغطية بدلاً من هذه الإصلاحات ("التغطية"، "مشمول بالتغطية"، "الغطاء"). كما تتضمن التغطية أيضاً الإصلاحات داخل الموقع ونقل المنتجات المغطاة وإعادة تركيبها وشحنها إلى مركز المستودعات لدينا (إذا لزم الأمر). ويجب أن تستند جميع عمليات إصلاح المنتج الأصلي المشمول بالتغطية أو الاستبدال إلى الأحكام الواردة في هذا العقد.

### يُرجى قراءة وثيقة العقد الكاملة هذه بعناية.

### ملاحظات مهمة بشأن التغطية بموجب هذا العقد

في حالة تقديمنا لمنتج مستبدل بموجب أحكام هذا العقد:

- فإننا نحتفظ بحق استبدال منتج معين بعنصر جديد أو معاد تركيبه أو مجدد ويحمل ميزات ووظائف مماثلة أو مشابهة للمنتج الأصلي المشمول بالتغطية، وقد لا يكون من نفس طراز المنتج الأصلي المشمول بالتغطية أو بنفس حجمه أو أبعاده أو لونه؛
- قد يؤدي التقدم التكنولوجي إلى وجود منتج مستبدل بسعر تجزئة أو سعر سوقي أقل من ذلك الخاص بالمنتج الأصلي المشمول بالتغطية، وفي هذه الحال، لا ينص هذا العقد على تقديم أي تعويض لصاحب العقد عن فرق السعر.
- ستصبح جميع أجزاء أو مكونات أو وحدات المنتج المشمول بالتغطية المستبدلة بموجب هذه أحكام هذا العقد أو أي منها ملكاً لنا بأكملها؛

- د- جميع الإكسسوارات و/أو المستلزمات و/أو الأجهزة الملحقة أو أيًا منها التي لم تدرجها مايكروسوفت في حزمة التعبئة الأصلية والشراء الأولي للمنتج المشمول بالتغطية ليست مشمولة بالتغطية، وفي جميع الحالات لن يتم تضمينها أو تقديمها مع المنتج المستبدل.
- ه- الاستبدال المتقدم (ينطبق فقط على Surface Hub 2): إذا اخترنا تقديم بديل للمنتج المشمول بالتغطية، فقد نوفر خدمة الاستبدال المتقدم. سيتم تسليم المنتج البديل إلى صاحب البوليصه قبل استلامنا المنتج المعيب. في المقابل، سيتم إرجاع المنتج المعيب المشمول بالتغطية إلينا في غضون عشرة (10) أيام تقويمية من تاريخ إكمال الاستلام المؤكد للمنتج البديل. فإذا لم يتم إرجاع المنتج المعيب المشمول بالتغطية إلينا في غضون عشرة (10) أيام تقويمية من تاريخ الاستلام المؤكد للمنتج البديل، فسيتم تقييم وفرض رسم جهاز غير مرتجع على صاحب البوليصه يعادل السعر المعروض من قبل المُصنِّع لبيع المنتج البديل بالتجزئة.
- مسئوليات 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.
- تقتصر التغطية بموجب عقد الخدمة هذا على ما ورد ذكره بالتحديد في هذه الوثيقة. ولا تتم تغطية أي شيء آخر لم يذكر صراحة في هذه الوثيقة (بما في ذلك على سبيل الذكر لا الحصر أي خدمات تدريب مقدمة من مايكروسوفت أو شخص مكلف منها).
- ولا تحل التغطية المذكورة بموجب عقد الخدمة هذا محل المزايا المزدوجة أو تقدمها خلال أي فترة ضمان سارية مقدمة من الشركة المصنعة. وخلال هذه الفترة، تقع مسؤولية أي شيء يغطيه هذا الضمان على الشركة المصنعة وحدها ولا تتم تغطيته بموجب هذا العقد؛ بغض النظر عن مدى قدرة الشركة المصنعة على الوفاء بالتزاماتها.
- ولا تتم تغطية الأضرار العرضية الناجمة عن المناولة (بما في ذلك الضرر الناجم عن إسقاط المنتج المشمول بالتغطية أو انسكاب سائل أو نتيجة كسر الشاشة).

## رسم الخدمة

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

## كيفية تقديم طلب

للحصول على الخدمة، اتصل برقم الهاتف الموجود على الرابط التالي <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني <https://www.microsoft.com/surface/ar-ae/support/surface-hub> (باللغة الإنجليزية) للتحديث إلى أحد ممثلينا المعتمدين الذين سيبدرون إلى الحصول على التفاصيل المتعلقة بالمشكلة الخاصة بالمنتج المشمول بالتغطية. يُرجى الاطلاع على القسم التالي لمعرفة التفاصيل المتعلقة بكيفية تقديم الخدمات المشمولة بالتغطية. يُرجى عدم إرجاع المنتج الأصلي المشمول بالتغطية إلى أي تاجر تجزئة أو شحنه إلى أي موقع ما لم يتم الحصول على توجيه خاص منا بذلك.

ملاحظة: إن تقديم طلب لا يعني تلقائياً أن الضرر أو العطل الموجود في المنتج سيكون مشمولاً بالتغطية بموجب أحكام عقد الخدمة هذا. وقد لا يقدم هذا العقد أي تغطية إذا قام صاحب العقد بأداء أي إصلاحات غير مرخص بها، لأن الخدمات المؤهلة للتغطية هي الخدمات التي يقوم بها طرف يحمل ترخيصاً منا فقط.

## كيفية تقديم الخدمات المشمولة في التغطية

يتم تحديد ما إذا كان سيتم إصلاح المنتج الأصلي المشمول بالتغطية أو سيتم استبداله وفقاً لتقديرنا الخاص، استناداً إلى المشكلة الخاصة بالمنتج ويخضع ذلك صراحةً لقسمي "حدود المسؤولية" و"الاستثناءات العامة" الواردين بهذا العقد.

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

- أولاً، سيجاول وكلاء دعم تكنولوجيا المعلومات المعتمدين لدى مايكروسوفت حل المشكلة عبر الهاتف و/أو عن بُعد.
- في حال تعذر الإصلاح عبر الهاتف أو عن بُعد، فسنقوم 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 يتواجد به المنتج الأصلي المشمول بالتغطية وقت تقديم الطلب. تتضمن التغطية تكلفة العمالة و/أو الأجزاء اللازمة لإعادة المنتج الأصلي المشمول بالتغطية إلى حالة تشغيل سليمة بعد تعطله.
- وإذا قررنا في أي وقت أنه لا يمكن إصلاح المنتج المشمول بالتغطية عن بُعد أو بالموقع، فإننا سنوفر النقل الآمن للمنتج المعيب وشحنه إلى مركز الخدمات المعتمد لدينا.
- وبمجرد إصلاح المنتج المشمول بالتغطية، أو اتخاذ قرار بضرورة الاستعاضة عنه بمنتج مستبدل، فإننا سنوفر أيضاً الشحن الآمن لذلك المنتج الذي تم إصلاحه أو المنتج المستبدل القابل للاستخدام إضافة إلى عملية إعادة التثبيت الأساسية.

وفي حالة انتهاء مدة التغطية الممنوحة لصاحب العقد خلال فترة الطلب الموافق عليه، يتم تمديدتها بموجب هذا العقد حتى تاريخ الاستجابة للطلب الموافق عليه بالكامل وفقاً لأحكام العقد. وبمجرد الاستجابة للطلب الحالي، تنتهي التغطية المقدمة بموجب عقد الخدمة هذا (رهنًا بشرط قابلية التجديد).

## حدود المسؤولية

**الحد الإجمالي:** لا يمكن بأي حال 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) - أيهما أقل قيمة.

يتم تقسيم الحد الإجمالي على النحو التالي:

- **حد الإصلاح:** تغطية ما يصل إلى ثلاثة (3) إصلاحات مغطاة. وبمجرد الدفع لثلاثة (3) إصلاحات مغطاة بموجب شروط العقد، فسيتم بذلك اعتبار أنه قد تم الوفاء بالتزاماتنا التي بموجب أحكام عقد الخدمة هذا التزاماً تاماً وتنتهي مدة التغطية؛ بغض النظر عن أي وقت متبقي ضمن مدة العقد.
- **حد الاستبدال:** ما يصل إلى منتج مستبدل واحد (1)، وذلك حسب تقديرنا الخاص. وبمجرد أن نقدم لصاحب العقد منتج مستبدل واحد (1)، فستعتبر التزاماتنا بموجب أحكام عقد الخدمة هذا قد تم الوفاء بها بشكل كامل وتنتهي مدة التغطية؛ بغض النظر عن أي وقت متبقي ضمن مدة العقد. (ملحوظة: المنتج المستبدل غير مستحق لتغطية مستمرة بموجب عقد الخدمة هذا، ولا يجوز بأي حال من الأحوال أن يؤدي المنتج المستبدل إلى تمديد مدة العقد الأصلية.)

**ملاحظة:** نحن غير مسؤولين عن أي أضرار عرضية أو تبعية ترتبط بتقديم الخدمات المشمولة بالتغطية بموجب أحكام هذا العقد؛ بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: (أ) إتلاف الممتلكات أو إهدار الوقت أو فقدان البيانات أو انقطاع دخل نتيجة أي عطل محدد أو أي عطل ميكانيكي/كهربائي غير محدد أو خدمات تدريب تقدمها شركة مايكروسوفت أو فروعها بشكل منفصل أو أي ضرر آخر من أي نوع مرتبط بالمنتج المشمول بالتغطية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، أي معدات غير مغطاة مستخدمة مع المنتج المشمول بالتغطية؛ (ب) التأخير في تقديم الخدمات المغطاة أو عدم القدرة على تقديم هذه الخدمات؛ (ج) عدم توافر أي أجزاء أو مكونات؛ (د) أي تكاليف يتكبدها العميل ترتبط بعمليات التركيب المخصصة لتتناسب مع المنتج المشمول بالتغطية مثل الدعائم والحوامل والمطبات المخصصة وما شابه ذلك؛ أو (هـ) تقديم منتج مستبدل ذي طراز أو حجم أو أبعاد أو لون مختلف عن المنتج الأصلي المشمول بالتغطية. ولن تتحمل أي مسؤولية أو ضرر يلحق بالممتلكات أو أي إصابة أو وفاة تلحق بأي من الأطراف نتيجة تشغيل أو صيانة أو استخدام المنتج المشمول بالتغطية أو المنتج المستبدل المقدم بموجب أحكام هذا العقد. كما لن نكون مسؤولين عن جميع الشروط الموجودة مسبقاً أو أي منها (على النحو المحدد في قسم "الاستثناءات العامة") والمعروفة لصاحب العقد؛ بما في ذلك أي عيوب متصلة بالمنتج.

## استثناءات عامة

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

- (أ) الشروط الموجودة مسبقاً التي يلتزم بها صاحب العقد أو المعرفة لديه (يشير مصطلح "الشروط الموجودة مسبقاً" إلى شرط يرتبط في جميع الاحتمالات الميكانيكية أو الكهربائية المعقولة، بالسلامة الميكانيكية للمنتج الخاص بصاحب العقد قبل شراء هذا العقد)؛
- (ب) الضرر العرضي الناجم عن المناولة (كالضرر الناتج عن إسقاط المنتج المشمول بالتغطية أو انسكاب سائل أو الأضرار المرتبطة بكسر الشاشة أو تشققها)؛
- (ج) مشاكل غير متعلقة بالأعطال؛ بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: العيوب أو إصدار ضوء أو صرير أو الضرر التجميلي ("الضرر التجميلي" يشير إلى الأضرار أو التغييرات في الشكل الخارجي للمنتج بما لا يمنع أو يعيق التشغيل العادي للمنتج؛ كالحدوش والجروح أو التغيير في اللون أو الملمس أو الطبقة النهائية)؛
- (د) أي بند لا يستوفي تعريف "المنتج المشمول بالتغطية"؛ بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الملحقات والمرفقات والدعائم ومعدات التحميل؛
- (هـ) تكلفة الإصلاح أو الاستبدال أو أي تكلفة خاصة بما يلي: المكونات/الأجزاء التي لا يغطيها الضمان الصادر عن الشركة الأصلية المصنعة للمنتج والمكونات/الأجزاء غير الموجودة بموضعها (مفقودة) أو أي أجزاء غير عاملة؛ بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: الأجزاء/المكونات البلاستيكية وكابلات الملحقات (باستثناء تلك المضمنة في تعريف "المنتج المشمول بالتغطية") والبطاريات والهيكلي البلاستيكي أو المصبوب؛
- (و) أي خدمة تنتهك أي عقوبات اقتصادية أو تجارية للولايات المتحدة؛
- (ز) عيوب الشاشة؛ بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الصور المحترقة في الشاشة بسبب العرض لفترة طويلة لوحدة أو أكثر من إشارات الفيديو؛
- (ح) البلي نتيجة الاستعمال العادي؛
- (ط) التغليف و/أو النقل غير السليم من جانب صاحب العقد أو ممثله مما يؤدي إلى تلف المنتج أثناء نقله، بما في ذلك تأمين المنتج بشكل غير آمن أثناء النقل؛
- (ي) التعديلات أو التغييرات أو التبدلات أو التلاعب أو الإصلاحات التي يقوم بها شخص ما بخلاف فني الخدمة المرخص له من جانبنا أو من جانب مايكروسوفت، باستثناء ترفيقات وحدة الحاسب الآلي بمنتج Surface Hub S التي تتم طبقاً لتوجيهاتنا أو توجيهات مايكروسوفت؛
- (ك) الاستخدام غير السليم للكهرباء أو تذبذبات التيار الكهربائي أو أحمال الطاقة الزائدة؛
- (ل) التكاليف المرتبطة بالتمزيق و/أو إعادة الهيكلة و/أو إعادة تركيب الجدران أو الهياكل الأخرى (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، المظلات للوصول إلى المنتج المشمول بالتغطية و/أو تقيييمه و/أو إجراء إصلاحات عليه و/أو لتركيب منتج مستبدل؛
- (م) الضرر الناجم عن التجميد أو درجة الحرارة المرتفعة؛
- (ن) الإهمال أو التعامل المتعمد مع المنتج بطريقة ضارة أو مضرّة أو سيئة أو متهورّة أو عدوانية بما يتسبب في إتلافه أو تعطله؛
- (س) الأضرار الناجمة عن الفيروسات أو التخريب أو الخسارة أو السرقة أو الإخفاء أو الأذى الضار؛
- (ع) المنتجات التي شهدت إزالة أو تغيير الأرقام التسلسلية؛
- (ف) الضرر الناتج عن صدأ المنتجات المغطاة أو تأكلها أو اعوجاجها أو ثنيها؛
- (ص) سكن الحيوانات (بما في ذلك الحيوانات الأليفة) أو المواشي أو نقشي الحشرات؛
- (ق) الصيانة الدورية أو الوقائية العادية أو تعليم (تدريب) المستخدم أو ضبط التعديلات؛
- (ر) عدم اتباع تعليمات صيانة المنتج أو تشغيله التي توصي بها الشركة المصنعة في ظروف خلاف مواصفات الشركة المصنعة أو تعليماتها؛
- (ش) أي خدمة من خدمات المنتج يغطيها أي ضمان أو تأمين أو اتفاقية خدمة أخرى؛
- (ت) الأحداث العرضية؛ بما في ذلك، على سبيل الذكر لا الحصر: أعمال الشغب أو الإشعاع النووي أو الحرب أو الأعمال العدائية أو التلوث الإشعاعي أو الظروف البيئية أو التعرض لأحوال الطقس أو مخاطر الطبيعة أو انهيار أو انفجار أو اصطدام بجسم آخر أو حريق أو أي حالة من حالات هطول الأمطار أو الرطوبة أو البرق أو الأوساخ أو الرمل أو الدخان أو الإشعاع النووي أو التلوث الإشعاعي أو الشغب أو الحرب أو الأعمال العدائية؛
- (ث) المنتجات التي تخضع لسحبها بواسطة الشركة المصنعة، أو لزمانه أو إعادة العمل لإصلاح عيب في التصميم أو في أحد مكوناته أو التركيب غير المناسب أو خطأ ناجم عن الشركة المصنعة أو الإخفاقات الكثيرة بغض النظر عن قدرة الشركة المصنعة على دفع تكاليف هذه الإصلاحات؛
- (خ) أي خدمات تؤدي خارج الإمارات العربية المتحدة.

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 بأي حال من الأحوال مسؤولية استعادة البرمجيات أو البيانات أو استرجاع البيانات من أي منتج أصلي مشمول بالتغطية أو أي معدة مرتبطة به. إذا كان المنتج المشمول بالتغطية بحالة تقرر بسببها استبعاده من التغطية بموجب هذا القسم، أو في حالة تقديم خدمة 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 إتاحة خيار تجديد التغطية لصاحب العقد بعد انتهاء مدة العقد، حسب تقديرنا الخاص. وفي حالة قيامنا بعرض تجديد التغطية، فإن سعر التجديد المقدم سيعكس عمر المنتج 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 عبر إبلاغ المدير، وهو شركة مايكروسوفت أيرلندا للعمليات المحدودة. وعنوانها: The Atrium Building, Block B, Carmanhall, Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18. أو الاتصال بنا على رقم الهاتف الموجود في <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> أو البريد الإلكتروني [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com) بخصوص طلب الإلغاء. ملاحظة: تسري شروط الإلغاء التالية على المشتري الأصلي لهذا العقد فقط. ولا يتم فرض أي رسوم للإلغاء.

### في حالة قيام صاحب العقد بالإلغاء هذا العقد:

- 1- في غضون 30 يوماً من تاريخ شراء العقد، فسيحصل على استرداد ثمن الشراء بنسبة 100% الذي دفعه، مخصصاً منه أي طلبات مدفوعة من جانبنا. إذا لم يتم دفع المبلغ المسترد أو إضافته إلى رصيد صاحب العقد في غضون ثلاثين (30) يوماً من إرساله طلب إلغاء البناء، فإننا سنضيف نسبة 10% إضافية على المبلغ المستحق لصاحب العقد عن كل ثلاثين (30) يوماً تأخير لا نقوم خلالها بدفع المبلغ.
- 2- وبعد مرور 30 يوماً من تاريخ شراء العقد، يحصل صاحب العقد على استرداد يتناسب مع ثمن الشراء الذي دفعه، مخصصاً منه أي طلبات مدفوعة من جانبنا.

### يجوز لنا إنهاء هذا العقد فقط في الحالات التالية:

- 1- عدم دفع صاحب العقد لسعر/رسم شراء العقد؛
- 2- قيام صاحب العقد بتحريف المواد؛ أو

3- قيام صاحب العقد بانتهاك صارخ للواجبات المنصوص عليها بموجب هذا العقد فيما يتعلق بالمنتج المشمول بالتغطية أو طريقة استخدامه.

وفي حالة قيامنا بالغاء هذا العقد، فإننا سنقدم 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 سبب ذلك الإلغاء وتاريخ سريانه. وفي حال إلغائنا لهذا العقد، فسوف يسترد صاحب العقد الثمن الذي دفعه استناداً على أساس نفس المعايير المبينة أعلاه. ملاحظة: إذا تم تمويل شراء هذا العقد، فسيتم خصم أي رصيد مستحق لشركة التمويل من أي مبلغ استرداد مستحق ودفعه إلى شركة التمويل وليس صاحب العقد.

### إجراءات الشكاوى

إننا نسعى دائماً إلى أن نقدم لصاحب العقد خدمة من الدرجة الأولى. ومع ذلك، إن لم يكن صاحب العقد راضياً عن الخدمة، يُرجى إبلاغ أحد ممثلينا على النحو المبين في وثيقة إثبات الشراء. سوف نقوم بالرد في غضون خمسة (5) أيام عمل من تاريخ استلام شكوى صاحب العقد. إذا لم يكن بالإمكان إعطاء صاحب العقد رداً كاملاً خلال هذه المدة (على سبيل المثال، لأنه يلزم إجراء تحقيق مفصل)، فإننا سنعطي صاحب العقد رداً مؤقتاً يخبره بما يجري القيام به للتعامل مع شكواه ومتى يمكنه توقع الحصول على رد كامل وممن سيأتيه هذا الرد. وفي معظم الحالات، سيتم حل شكوى صاحب العقد في غضون أربعة (4) أسابيع.

### الخصوصية وحماية البيانات

يوافق صاحب العقد على أن أي معلومات أو بيانات تُقدّم إلينا بموجب هذا العقد هي معلومات وبيانات غير سرية. علاوة على ذلك، يوافق صاحب العقد على أنه يجوز لنا جمع البيانات ومعالجتها نيابة عنه عند تقديم الخدمات المنصوص عليها بموجب هذا العقد. وقد يشمل ذلك نقل بيانات صاحب العقد إلى الشركات التابعة أو إلى مقدم خدمة تابع لجهة أخرى. وباستثناء الأغراض المتعلقة بتقديم الخدمات والواردة في هذا العقد، فإننا لن نتقاسم المعلومات الخاصة بصاحب العقد مع جهات أخرى دون إذن صاحب العقد، وسنمتثل لقوانين الخصوصية وحماية البيانات المعمول بها في الولاية القضائية لصاحب العقد.

يجوز لنا نقل معلومات صاحب العقد إلى بلدان وولايات قضائية أخرى شريطة أن يكون لدينا أسباب معقولة للاعتقاد بأن أي شخص ننقل إليه هذه المعلومات يوفر مستوى كافي من الحماية وأن القانون الساري في ذلك البلد أو الولاية القضائية يماثل إلى حد كبير أو يخدم نفس الأغراض التي تخدّمها قوانين الخصوصية وحماية البيانات السارية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وذلك ما لم يكن ذلك محظوراً على وجه التحديد بموجب قوانين الخصوصية وحماية البيانات المعمول بها في الولاية القضائية التي يتبعها صاحب العقد. إضافة إلى ذلك، يمكن لوكالات إنفاذ القانون والسلطات الأخرى الاطلاع على معلومات صاحب العقد لمنع حدوث الجرائم والكشف عنها والامتثال للالتزامات القانونية.

### احكام عامة

- 1- **التعاقد من الباطن.** يجوز لنا أن نتعاقد من الباطن أو أن نعهد بأداء التزاماتنا إلى أطراف من الغير، لكننا لن نُعفى من التزاماتنا تجاه صاحب العقد عندما نقوم بذلك.
- 2- **التنازل والبطان الجزئي.** لن يؤثر امتناع أي طرف عن مطالبة الطرف الآخر بأداء أي من أحكام هذا العقد على الحق الكامل في طلب أدائها في أي وقت بعدها؛ ولن ينظر لتنازل أي من الطرفين عن انتهاك أي من أحكام هذا العقد على أنه تنازل عن هذه الأحكام نفسها. وفي حالة كان أي حكم من أحكام وشروط هذا العقد غير قابل للتنفيذ أو غير صالح بموجب أي قانون معمول به أو كان كذلك بموجب قرار محكمة، فإن عدم القابلية للتنفيذ أو عدم الصلاحية هذه لن تجعل الشروط والأحكام المماثلة غير قابلة للتطبيق أو غير صالحة ككل، وفي هذه الحال تتغير تلك الأحكام ويتم تفسيرها بما يحقق أفضل نتيجة لأهداف ذلك الحكم غير القابل للتنفيذ أو غير الصالح ضمن حدود القانون المعمول به أو قرارات المحكمة المعمول بها.
- 3- **الإخطارات.** يوافق صاحب العقد صراحة على أن يتم الاتصال به لجميع الأغراض أو أي منها، على أي رقم هاتف أو عناوين بريدية أو إلكترونية يقدمها لنا. يجب أن تكون جميع الإخطارات أو الطلبات المتعلقة بهذا العقد كتابية، ويجوز إرسالها بأي وسيلة مناسبة، بما في ذلك عن طريق البريد العادي أو الإلكتروني أو الفاكس أو الرسائل النصية أو البريد التجاري السريع. تعتبر الإخطارات الموجهة إلى صاحب العقد قد سلّمت عند إرسالها إلى صاحب العقد عبر البريد الإلكتروني أو على 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 دولة الإمارات العربية المتحدة.

### الاتفاقية الكاملة

يشكل عقد الخدمة هذا، بما في ذلك الشروط والأحكام والقيود والاستثناءات ووثيقة 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، باستثناء ما يقتضيه القانون.