

**عقد الخدمة التجاري
الشروط والأحكام**

يرجى التأكد من تسجيل عقد الخدمة التجاري هذا على الموقع الإلكتروني.

لتحقيق أقصى استفادة ممكنة لك، يرجى الانتقال إلى الموقع الإلكتروني <https://mybusinessservice.surface.com> وتسجيل عقد الخدمة التجاري هذا خلال 10 أيام من تاريخ الشراء. قد يؤدي التخلف عن تنفيذ هذا الإجراء إلى حدوث تأخيرات كبيرة في تقديم الخدمة عند المطالبة.

تهانينا! شكرًا لشراء "Microsoft Extended Hardware Plan". يرجى الاحتفاظ بوثيقة الشروط والأحكام المهمة ("عقد الخدمة"، "العقد") ودليل إثبات الشراء معاً في مكان آمن، فسوف تكون هناك حاجة إليهما عند تقديم مطالبة. الغرض من المعلومات الواردة في هذا العقد أن تكون بمثابة دليل مرجعي قيم يساعدك في تحديد وفهم "بنود المغطاة" بموجب هذا العقد.

التعريفات

في هذا العقد، تكون للكلمات التالية المعاني المذكورة بجانبها.

- **"نحن"** و **"ما يشار إلينا"** في مختلف صياغاتها، و **"المزود"** و **"المتعهد"** و **"المدير"**: هو الطرف الذي تعهد أو الأطراف التي تعهدت بتقديم الخدمة بموجب هذا العقد بصفة متعهد/مزود عقد الخدمة، وتعد أو تعهدت كذلك بالقيام بالإدارة طبقاً لهذا العقد بصفة مدير عقد الخدمة، وهو شركة The Atrium Building, Block Microsoft Ireland Operations Limited، وعنوانها B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland الموقع الإلكتروني www.microsoft.com.
- **"بائع التجزئة"**: البائع المخول من قبلنا لبیع هذا العقد لك.
- **"أنت"**، و **"ما يشار إليك"** في مختلف صياغاتها: هو المشتري/صاحب المنتج المغطى (أو المنتجات المغطاة) بهذا العقد.
- **"المنتج (المنتجات)"**: هو الصنف الذي (أو الأصناف التي) تم شراؤها في الأصل، أو هو وفقاً لتقديرنا، صنفٌ بديل قدمناه نحن ويندرج وجوباً تحت هذا العقد.
- **"مبلغ الشراء الأصلي"**: المبلغ الذي دفعته أنت مقابل المنتج المغطى/المنتجات المغطاة، خالصاً من أي ضرائب و/أو رسوم مفروضة، كما هو مبين في دليل إثبات الشراء الذي لديك.
- **"دليل إثبات الشراء"**: إيصال الشراء الأصلي المقدم في نقطة البيع لدى بائع التجزئة الذي يثبت تاريخ شراء عقد الخدمة والمنتج، والمدة، وخيار خطة التغطية الخاص.
- **"المدة"**: الفترة الزمنية التي تكون فيها أحكام هذا العقد صالحة.
- **"المطالبة"**: مطالبة بالدفع تقدمها أنت وفقاً لهذا العقد.

مدة عقد الخدمة - تاريخ سريان التغطية

1. **تغطية ما يحصل من حالات التلف في المنتج المغطى بسبب تدفقي مفاجئ للتيار أو تغطية التلف العرضي، عند شراء أو سريان هذا الخيار، وتبدأ من تاريخ شراء المنتج وتستمر حتى انتهاء المدة المحددة في دليل إثبات الشراء الخاص بك.**
2. **تغطية الأعطال وتبدأ بانتهاء أقصر جزء من ضمان المصنّع للأجزاء الأصلية و/أو ضمان العمالة وتستمر لما تبقى من المدة المحددة في دليل إثبات الشراء الخاص بك.**

أهلية المنتج

لكي تكون البضاعة أهلاً للحصول على التغطية (المعرفة أدناه) بموجب هذا العقد، يجب أن تكون: (أ) قد اشتريت من أحد بائعي التجزئة المرخصين؛ و(ب) ألا تكون مغطاة تحت أي تأمين و/أو ضمان آخر، و/أو كغاية أخرى، و/أو عقد خدمة آخر يقدم نفس المزايا التي ينص عليها هذا العقد.

بنود التغطية - عام

خلال مدة عقد الخدمة الموضحة أعلاه، وفي حالة التقدم بمطالبة مغطاة، يوفر هذا العقد خدمات العمالة و/أو الأجزاء المطلوبة لإصلاح المنتج قيد التغطية أو، إذا رأينا ذلك وفق تقديرنا الحصري، استبدال المنتج قيد التغطية عوضاً عن الإصلاح ("التغطية").

التغطية المذكورة في هذا العقد لا تحل محل أو تقدم فوائد مطابقة لتلك التي يقدمها المصنّع خلال أي فترة ضمان سارية المفعول. وخلال هذه الفترة، يكون أي شيء يغطي هذا الضمان على مسؤولية المصنّع وحده ولن يُعتبر داخلاً في هذا العقد، بغض النظر عن قدرة المصنّع على الوفاء بالتزاماته. وسنعمد إلى إصلاح أو استبدال منتجك طبقاً لأحكام هذا العقد. وإذا قررنا استبدال المنتج، فإن التطورات التكنولوجية قد تؤدي إلى الاستبدال بسعر بيع أقل من المنتج قيد التغطية السابق ولن يُدفع أي تعويض مادي عن فرق تكلفة أي عنصر بديل. وتصبح جميع الأجزاء أو الوحدات المستبدلة بموجب هذا العقد أو أي منها ملكاً لنا بأكملها. وعند الحاجة إلى إجراء استبدال وتنفيذه عوضاً عن الإصلاح، لن يشمل من ضمن هذا الاستبدال أية ملحقات و/أو مرافقات و/أو وحدات طرفية تتكامل مع المنتج لم تكن مقدمة ومدرجة من قبل المصنّع ضمن المنتج المغلف في معاملة البيع الأصلية للمنتج قيد التغطية.

خيارات خطة التغطية

(كما هو مبين في دليل إثبات الشراء وكما ينطبق عليك)

1. خطة SURFACE:

(أ) **خطة Surface (لأعطال فقط)** - في حالة شراء خطة Surface ("الخطة أ") (كما هو مبين في دليل إثبات الشراء الخاص بك)، تشمل التغطية البنود الواردة في قسم "بنود التغطية - عام" الموضح أعلاه. ملاحظة: لا يندرج التلف العرضي ضمن هذا الخيار.

رسم الخدمة - خطة SURFACE (الأعطال فقط): لا تتطلب هذه الخطة سداد أي رسم خدمة.

حد المسؤولية - خطة SURFACE (الأعطال فقط): خلال مدة الخدمة، يكون الحد الأقصى للمبلغ الذي يتعين علينا تغطيته فيما يتعلق بجميع المطالبات بموجب هذا العقد هو (يخضع لتقديرنا الحصري فقط):

- بخصوص مطالبات الأعطال المغطاة:
 - إجمالي حد الإصلاح: إصلاحات غير محدودة للمنتج قيد التغطية حتى ما يعادل مبلغ سعر الشراء الأصلي للمنتج قيد التغطية. وفور الوصول إلى إجمالي حد الإصلاح، تعتبر جميع التزاماتنا قد تم الوفاء بها وتنتهي بذلك التغطية بموجب هذا العقد.

– حد الاستبدال: استبدال مرة واحدة (1) للمنتج قيد التغطية إذا قررنا أنه غير قابل للإصلاح. فإذا كان منتجك قد تم استبداله مرة واحدة من ذي قبل بسبب حدوث عطل (مثل العطل الناتج عن عطل ميكانيكي/كهربائي أو التلف الناتج عن تدفق مفاجئ للتيار)، فتعتبر التزاماتنا الواجبة قد تم الوفاء بها وتنتهي بذلك التغطية المستحقة بموجب هذا العقد.

- **مطالبات التلف العرضي:**
- غير مغطاة.

المزايا الإضافية المدرجة ضمن عقد الخدمة

إذا تم خلال المدة إصلاح منتجك ثلاث (3) مرات مغطاة بهذا العقد وبسبب المشكلة نفسها وكانت هناك حاجة إلى إصلاح رابع (4) بسبب المشكلة نفسها واعتُبر ذلك الإصلاح الرابع مغطى بهذا العقد ("إصلاحات الخدمة المؤهلة")، فإننا سنستبدل منتجك بمنتج مماثل له في النوع والجودة، أو نقدم لك، حسب تقديرنا الحصري، تعويضاً مماثلاً للقيمة السوقية العادلة للمنتج نقرره نحن استناداً إلى عمر المنتج ووفقاً لقسم "حد المسؤولية" أدناه. وإن أي خدمات إصلاح تتم في فترة ضمان المنتج من قبل المصنّع أو فيما يتعلق بالتلف العرضي بسبب الاستعمال (إذا كان مغطى بالشراء/حسبما يلزم) لا تندرج ضمن إصلاحات الخدمة المؤهلة بموجب هذه الميزة.

موقع الخدمة

بخصوص المطالبات المغطاة، ينص العقد على توفير الشحن المدفوع مسبقاً للمنتج المعيب إلى موقع الخدمة المحدد من قبل المدير، بالإضافة إلى إعادة شحن المنتج بعد الإصلاح (أو المنتج البديل حسبما يلزم) إلى العنوان المدرج في الملف.

حد المسؤولية

بالإضافة إلى ما هو موضح في قسم "خيارات خطة التغطية" حسبما ينطبق على الخطة التي يتم شراؤها، لا نتحمل نحن ولا يتحمل بائع التجزئة أي أضرار عرضية أو تبيعية؛ بما يشمل دون حصر، تلف الملكية، أو ضياع الوقت، أو ضياع البيانات بسبب عطل في أي منتج أو جهاز، أو نتيجة تأخر الخدمة أو عدم القدرة على تقديمها، أو نتيجة عدم توفر قطع الغيار/المكونات اللازمة للإصلاح. ولا نتحمل نحن ولا يتحمل بائع التجزئة أي مسؤولية عن أي من جميع الحالات الموجودة مسبقاً (كما هو موضح أدناه) المعروفة لك، ويشمل ذلك أي عيوب متصلة في المنتج.

الأمر غير الخاضعة للتغطية - الاستثناءات

لا يغطي هذا العقد أي مطالبة ترتبط بما يلي أو تنتج عنه:

- الحالات الموجودة مسبقاً التي احتملها أو تعرفها أنت (الحالات الموجودة مسبقاً تشير إلى ما كان من حالة ترتبط، في جميع الاحتمالات الميكانيكية أو الكهربائية المعقولة، بالسلامة الميكانيكية لمنتجك قبل شراء هذا العقد)؛
- التعبئة/النقل غير اللائقين من قبلك أنت أو من ينوب عنك الذي يؤدي إلى حدوث تلف في المنتج أثناء نقله، بما في ذلك تثبيت المنتج بشكل غير صحيح أثناء النقل؛
- التعديلات، أو أعمال الصيطة، أو التغييرات، أو الاستعمال أو الإصلاحات التي يقوم بها أي شخص آخر عدا اختصاصي الخدمة المعتمد لدينا؛
- التلف نتيجة التجميد أو السخونة الزائدة؛
- البلى والاهتراء نتيجة الاستهلاك العادي؛
- التعامل عمداً أو إهمالاً مع المنتج بطريقة ضارة، أو مسيئة، أو ماركرة، أو متهوررة أو عدوانية ينتج عنها ضرر و/أو عطل؛
- الفيروسات، أو التخريب، أو الضياع، أو السرقة، أو التصرف غير اللائق، أو الاختفاء؛
- الصدأ، أو التآكل، أو الاعوجاج، أو الانحناء؛
- الحيوانات (بما فيها الحيوانات الأليفة)، أو سكن الحيوانات، أو غزو الحشرات؛
- الأحداث الطارئة؛ وتشمل دون حصر، الشغب، والإشعاع النووي، والحرب/ الأعمال العدائية أو التلوث الإشعاعي، والظروف البيئية، والتعرض لأحوال الطقس أو مخاطر الطبيعة، والانهيار، أو الانفجار أو التصادم مع شيء آخر، والحرائق، وأي نوع من الهطل أو الرطوبة، والبرق، والأساخ/الرمل، والدخان؛
- التلف العرضي نتيجة المناولة (التلف العرضي)؛ إلا إذا كان التلف مدرجاً ضمن دليل إثبات الشراء؛
- عدم إجراء الصيانة التي يوصي بها المصنّع، أو تشغيل المنتج أو تخزينه في ظروف خارج مواصفات المصنّع أو تعليماته؛
- الاستخدام غير السليم للكهرباء وتذبذبات التيار الكهربائي؛
- البضاعة التي تخضع لسحب المصنّع، أو لزاماته أو العمل ثنائية على إصلاح عيب في التصميم أو في أحد المكونات، أو خطأ في التركيب أو التصنيع بغض النظر عن قدرة المصنّع على دفع ثمن هذه الإصلاحات؛

نتحمل أنت مسؤولية عمل نسخ احتياطية من كل البرامج والبيانات بصورة منتظمة وقبل بدء أي إصلاح. لا يغطي هذا العقد استرجاع البرامج أو البيانات، أو استرداد البيانات إلى / من المنتج قيد التغطية الخاص بك، ويتعذر علينا نقل مثل هذه البرامج أو البيانات إلى أي جهاز بديل يمكن توفيره لك. ولن نتحمل بأي حال من الأحوال مسؤولية استرجاع البرامج أو البيانات، أو استرداد أي بيانات من أي منتج. وإذا تعرض منتجك إلى حادث غير مدرج ضمن التغطية المذكورة في هذا القسم، أو إذا كان تشخيص اختصاصي الخدمة المرخص هو "الم يتم الاستدلال على أية مشكلة" عند فحص المنتج، فسيتم تحميلك مسؤولية جميع التكاليف المرتبطة بهذه الخدمة؛ ويشمل ذلك أي تكاليف شحن و/أو خدمة في الموقع.

كيفية تقديم مطالبة

هام: لا يعني تقديم مطالبة تلقائياً أن التلف أو العطل في منتجك يغطي عقد الخدمة الخاص بك. فلكي يتم النظر في مطالبة ما، يجب عليك أن تتصل بنا أولاً للتشخيص المبني لمشكلة منتجك. قد لا يقدم هذا العقد أي تعظية إذا أجريت على منتجك إصلاحات غير مصرح بها.

للحصول على أفضل خدمة، حضر دليل إثبات الشراء واتصل بنا على رقم الهاتف الموجود على <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. وسيقوم وكلاؤنا المعتمدون فوراً بالتعرف على تفاصيل المشكلة التي تواجهك مع المنتج، وسيحاولون مبدئياً حلها عبر الهاتف و/أو عن بعد. فإذا تعذر علينا حل المشكلة عبر الهاتف و/أو عن بُعد، فسيتم منحك رقم خدمة المطالبة ومعلومات إضافية حول طريقة تقديم الخدمة لمنتجك وفقاً لهذا العقد.

لا ينبغي أبداً إعادة المنتج المتضرر إلى بائع التجزئة أو شحنه إلى أي مكان، إلا إذا أصدرنا نحن تعليمات للقيام بذلك. وإذا طلبنا رد المنتج المعيب، فإن هذا العقد ينص على أن نتحمل نحن الشحن مسبق الدفع من وإلى مقدم الخدمة المعتمد، ويتعين إدراج العناصر التالية في طرد الشحن مسبق الدفع:

(1) المنتج المعيب؛

- (2) ونسخة من دليل إثبات الشراء الخاص بك؛
 - (3) ووصف خطي مختصر للمشكلة التي تواجهك مع المنتج؛
 - (4) وتوثيق واضح برقم خدمة المطالبة الذي حصلت عليه من المدير.
- لا تتوفر التغطية إلا للخدمات المؤهلة التي يقوم بها مركز صيانة، أو بائع تجزئة، أو مركز تخزين معتمد لدينا. وفي حال انتهاء المدة الخاصة بك أثناء فترة مطالبة معتمدة، تُمدد التغطية التي يوفرها هذا العقد إلى التاريخ التي يتم فيه حل المطالبة المعتمدة بالكامل وفقاً للشروط وأحكام العقد.
- ملاحظة: لا تتحمل أية مسؤولية فيما يتعلق بالمنتج المعيب بعد توفير أي منتج بديل.

القابلية للتجديد

بعد انتهاء مدة العقد، يجوز لنا أن نعرض عليك خيار تجديد التغطية الخاصة بك. وإذا عرضنا عليك التجديد، فإن سعر التجديد المقدم يعكس عمرَ منتجك والتكلفة السائدة لاستبدال المنتج في ذلك الوقت.

إمكانية نقل الملكية

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

الإلغاء

يجوز لك إلغاء هذا العقد في أي وقت بإخطار المدير بطلب الإلغاء من خلال رقم الهاتف الموجود على موقع الويب التالي <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ويمكنك الإلغاء بمراسلة المدير على العنوان التالي: Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland أو بالبريد الإلكتروني msepsbus@microsoft.com.

ملاحظة: تسري أحكام الإلغاء التالية على الشراء الأصلي للعقد فقط.

- إذا تم طلب الإلغاء خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ شراء العقد، فيصبح من حَقك استرداد 100% من سعر شراء العقد الذي دفعته ناقصاً أي مطالبات قمنا نحن بسدادها. فإذا لم تسترد المبلغ المدفوع أو لم تتم إرجاعه إلى حسابك خلال 30 يوماً من تاريخ تقديم طلب الإلغاء، فإننا نتعهد بإضافة نسبة 10% إضافية على المبلغ المستحق الاسترداد مقابل كل 30 يوماً تمر دون أن تحصل على المبلغ مستحق الاسترداد.
- إذا كان طلب الإلغاء بعد ثلاثين (30) يوماً من تاريخ شراء العقد، فسوف تسترد جزءاً متناسباً من سعر شراء العقد الذي دفعته ناقصاً أي مطالبات قمنا نحن بسدادها.
- يجوز لنا إلغاء هذا العقد للأسباب التالية فقط: (أ) عدم التزامك بسداد سعر / رسم شراء العقد: (ب) التحريفات المادية من قبلك؛ أو (ج) الخرق الجوهري للواجبات المفروضة عليك بموجب هذا العقد فيما يتعلق بالمنتج قيد التغطية أو باستخدامه.
- إذا قمنا نحن بإلغاء هذا العقد، فسنرسل إليك إخطاراً مكتوباً خلال مدة لا تقل عن خمسة عشر (15) يوماً قبل تاريخ سريان الإلغاء. وسنرسل هذا الإخطار إلى عنوانك البريدي المدرج حالياً في ملفنا (البريد الإلكتروني أو العنوان الفعلي حسبما يلزم)، مع سبب وتاريخ سريان هذا الإلغاء. وإذا ألغينا هذا العقد، فستحصل على مبلغ مسترد يُقدَّر على أساس تناسبي بناءً على المعايير نفسها الموضحة أعلاه، ولا يوجد على الإلغاء رسم.

إجراء الشكاوى

تهدف دائماً إلى أن نوفر لك خدمة ممتازة. لكن إذا لم تكن راضياً عن الخدمة التي تحصل عليها، فمرجو منك إخطار أحد وكلائنا كما هو موضح في دليل إثبات الشراء.

وسوف نرد على شكاوك خلال خمسة (5) أيام عمل من استلامها. فإذا تعذر إعطاؤك رداً كاملاً خلال هذه المدة (على سبيل المثال، للحاجة إلى إجراء تحقيق مفصل)، فسنعتريك رداً مؤقتاً نعلمك فيه بما يجري لمعالجة شكاوك ومتى يمكنك أن تتوقع رداً كاملاً وممن. وفي معظم الحالات، يتم حل شكاوك خلال أربعة (4) أسابيع.

حماية الخصوصية والبيانات

تقر أنت بأن أي معلومات أو بيانات يتم الكشف عنها بموجب هذا العقد ("البيانات") ليست معلومات خاصة. كما توافق على أنه يجوز لنا جمع، واستخدام، وكشف، ومعالجة البيانات عند تقديم الخدمات المدرجة في هذا العقد، بالإضافة إلى تقديم إصاحات للسلطات الحكومية، أو الرقابية، أو أي من السلطات الأخرى المختصة وطبقاً لما نتيجته أو تقتضيه القوانين المعمول بها. ويجوز أن يتضمن ذلك نقل بياناتك إلى أطراف أخرى ذات صلة من شركة أو مزود خدمة أو وكلاء. وباستثناء ما ذكر آنفاً من أغراض، نتعهد نحن بعدم مشاركة بياناتك مع أي طرفٍ آخر دون إذنٍ منك. ونتعهد بالالتزام بقوانين حماية البيانات والخصوصية حسبما هو معمول به في ولايتك القضائية المحددة.

ويجوز لنا، ما لم يكن ذلك محظوراً على وجه الخصوص بموجب قوانين حماية البيانات والخصوصية المعمول بها في ولايتك القضائية، أن ننقل بياناتك إلى دول وولايات قضائية أخرى شريطة أن نتعهد أي جهة ننقل إليها البيانات بتوفير مستوى حمايةٍ كافياً لها. كما يجوز أن تحصل هيئات إنفاذ القانون وغيرها من السلطات على تلك المعلومات لمنع الجريمة واكتشافها والامتثال للموجبات القانونية.

أحكام عامة

1. **التعاقد من الباطن.** يجوز لنا التعاقد من الباطن أو التنازل عن أداء التزاماتنا لأطرافٍ أخرى، ولكن لا يعفينا القيام بذلك من التزاماتنا تجاهك.
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 وقت 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 صلاحية 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. **14 – الإشعارات.** توافق أنت صراحةً على أن يتم الاتصال بك، لأي غرض كان ولجميع الأغراض، على أي رقم هاتف أو عناوين بريدية أو إلكترونية تقدمها لنا. ويجب 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. وتعتبر الإخطارات الموجهة إليك مستلمة منك عند إرسالها إليك بالبريد الإلكتروني أو إلى رقم الفاكس الذي قدمته لنا، أو بعد ثلاثة (3) أيام من إرسالها بالبريد إلى عنوان الشارع الذي أعطيتَه.
4. **القانون.** يخضع عقد الخدمة هذا لقوانين المملكة العربية السعودية.

مجمل الاتفاقية

يشكل عقد الخدمة هذا، بما في ذلك دليل إثبات الشراء، والبنود والشروط والقيود، والاستثناءات، ودليل إثبات الشراء الذي لديك، مجمل الاتفاق بيننا وبينك ولا يتضمن هذا العقد أي بيان أو وعد أو شرط يقضي إلى تعديل هذه البنود، باستثناء ما يقتضيه القانون أو الأنظمة السارية المفعول.