

## "خطة مايكروسوفت الممتدة لخدمات جهاز Surface Hub"

### عقد تجاري لتقديم الخدمات الشروط والأحكام

نشكرك على شراء "خطة مايكروسوفت الممتدة لخدمات جهاز Surface Hub"!

يُرجى الاحتفاظ بمستند العقد هذا الخاص بالشروط والأحكام مع إثبات الشراء سويًا في مكان آمن، إذ ستكون هناك حاجة إليهما عند المطالبة. تهدف المعلومات الواردة في مستند العقد هذا إلى العمل كدليل مرجعي قيم لمساعدة صاحب العمل على تحديد "الأمر المشمول" بموجب هذا العقد وفهمها. ولتوجيه أي استفسارات تخص المعلومات الواردة في هذا العقد أو تخص التغطية الخاصة بك بوجه عام، يُرجى التواصل مع المسؤول.

#### التعريفات

ضمن هذا العقد، تشير الكلمات ذات الأحرف الأولى الكبيرة إلى المعاني الموضحة الآتية:

- **"سعر شراء المنتج":** المبلغ الذي دفعه المالك مقابل المنتج المشمول؛ باستثناء أي ضرائب و/أو رسوم مطبقة كما هو موضح في إثبات الشراء.
- **"إثبات الشراء":** إثبات الشراء: إيصال الشراء الأصلي المقدم عند نقطة البيع والذي يؤكد تاريخ شراء عقد الخدمة هذا والمنتج المشمول الذي تم شراؤه، وكذلك الفترة الزمنية.
- **"المدة":** الفترة الزمنية الموضحة في إثبات الشراء الخاص بالمالك والتي تعبر عن الفترة الزمنية التي تسري فيها أحكام هذا العقد.
- **"المطالبة":** طلب الإصلاح أو التبديل وفقًا لهذا العقد المرسل من المالك.
- **"التعطل":** العطل الميكانيكي و/أو الكهربائي للمنتج الأصلي المشمول الذي ينتج عنه عدم القدرة على أداء وظيفته المطلوبة؛ والذي يحدث بسبب عيوب في المواد أو الصناعة وليس التآكل/القطع العادي، والذي يحدث أثناء الاستخدام العادي للمنتج.
- **"رسوم الخدمة":** المبلغ الذي يتعين على المالك دفعه، عن كل مطالبة، مقابل الخدمات المشمولة بموجب هذا العقد (إن وجدت).
- **"الإصلاح/الإصلاحات":** الإجراء/الإجراءات التي نتخذها لإصلاح المنتج الأصلي المشمول أو تعديله أو إعادته إلى حالة عمل سليمة بعد التعطل المشمول. (ملاحظة: قد تكون الأجزاء التي تم استخدامها للإصلاح المنتج المشمول جديدة أو مستعملة أو تم تجديدها كي تتوافق مع مواصفات المصنع للمنتج الأصلي).
- **"الاستبدال" أو "البديل":** عنصر يتم توفيره للمالك من خلال ترتيبنا في حال تحديد أن المنتج الأصلي المشمول غير مناسب للإصلاح. (ملاحظة: نحتفظ بالحق في استبدال المنتج الأصلي المشمول بعنصر جديد أو عنصر تم إصلاحه أو عنصر أعيد تجديده بميزات ووظائف متساوية أو مماثلة، ولا نضمن أن يكون البديل من طراز المنتج الأصلي المشمول نفسه أو بنفس حجمه أو أبعاده أو لونه).
- **"عقد الخدمة":** "العقد": يتناول هذا المستند بالتفصيل جميع أحكام التغطية وشروطها واستثناءاتها وقيودها الخاصة بخطة خدمة الأجهزة الممتدة من مايكروسوفت لبرنامج Surface Hub الذي تم توفيره للمالك عند إتمام عملية الشراء من تاجر التجزئة لدينا.
- **"نحن"، "نا"، "الخاص بنا"، "المزود"، "الملتزم"، "المسؤول":** الطرف أو الأطراف الملزمة بتقديم الخدمة بموجب هذا العقد كمزود/ملتزم لعقد الخدمة، وكذلك التعامل مع الإدارة بموجب هذا العقد كمسؤول عن عقد الخدمة، وهو شركة Microsoft Ireland Operations Limited، الكائنة في One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland.
- **"مايكروسوفت":** جهة تصنيع المعدات الأصلية للمنتج المشمول. وهي شركة Microsoft Ireland Operations Limited، الكائنة في One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland الإلكتروني هو: www.microsoft.com
- **"تاجر التجزئة":** البائع الذي تم تفويضه بواسطة شركة مايكروسوفت وبواسطتنا لبيع هذا العقد إلى المالك.
- **"مالك العقد"، "المالك":** المشتري/المالك الأصلي للمنتج الذي ستتم تغطيته بموجب أحكام عقد الخدمة هذا.
- **"المنتج المشمول"، "المنتج":** جهاز Microsoft Surface Hub المؤهل الذي تم شراؤه من قبل المالك والذي ستتم تغطيته بموجب عقد الخدمة هذا (ملاحظة: تشمل التغطية الكاميرا، والقلم الرقمي، ولوحة المفاتيح اللاسلكية المتكاملة وسلك الطاقة فقط، وذلك عندما يتم تزويدها من قبل مايكروسوفت ضمن عملية شراء واحدة متكاملة).

#### مدة العقد- تاريخ سريان التغطية

تبدأ التغطية بموجب هذا العقد في حال حدوث عطل محدد عند انتهاء ضمان الشركة المصنعة وتستمر للمدة الموضحة في إثبات الشراء.

#### أهلية المنتج

كي يكون المنتج مستحقًا للتغطية (المحددة أدناه) بموجب هذا العقد، يجب أن يكون Surface Hub: (أ) تم شراؤه من بائع معتمد؛ و(ب) غير مشمول ضمن أي تأمين أو ضمان أو كفالة أو اتفاقية خدمة أخرى توفر المزايا نفسها الموضحة في هذا العقد نفسه.

#### الأمر المشمول

ينص هذا العقد، أثناء فترة العقد الموضحة أعلاه، وفي حال المطالبة المشمولة، على دعم تقنية المعلومات من مايكروسوفت و/أو العمل و/أو قطع الغيار اللازمة لإصلاح المنتج المشمول، أو وفقًا لتقديرنا وحدنا، استبدال المنتج الأصلي المشمول ببديل بدلاً من هذا الإصلاح ("التغطية"، "مشمول"، "يشمل"). تشمل التغطية أيضًا الإصلاحات في الموقع، وإزالة المنتج المشمول وإعادة تركيبه وشحنه إلى مركز الإمداد (إذا لزم الأمر).

يجب أن تستند جميع الإصلاحات أو الاستبدالات للمنتج الأصلي المشمول على الأحكام المنصوص عليها في هذا العقد.

يُرجى قراءة مستند العقد بأكمله بعناية.

## إشعارات هامة تتعلق بالتغطية بموجب هذا العقد

في حال حدوث استبدال من خلالنا بموجب هذا العقد:

- نحتفظ بالحق في استبدال المنتج المعيب بمنتج جديد أو منتج تم إصلاحه أو منتج تم تجديده بميزات ووظائف متساوية أو مماثلة، وهذا المنتج قد لا يكون من طراز المنتج الأصلي المشمول نفسه أو بنفس حجمه أو أبعاده أو لونه؛
- قد تؤدي التطورات التكنولوجية إلى استبدال يكون فيه سعر التجزئة أو السوق أقل من سعر المنتج الأصلي المشمول، وفي مثل هذه الحالة، لا يوفر هذا العقد للمالك أي تعويض عن هذا الفارق في الأسعار؛
- وتصبح أي أجزاء من المنتج المشمول وجميعها أو مكوناته أو وحداته بالكامل ملكاً لنا بكاملها بموجب أحكام هذا العقد؛
- ولا تتم تغطية أي/كافة الملحقات و/أو الإكسسوارات و/أو الأجهزة الطرفية التي لم يتم تضمينها من قبل مايكروسوفت في الحزمة الأصلية أو الشراء الأولي للمنتج المشمول، وفي كل الحالات لن يتم تضمينها أو توفيرها مع الاستبدال.
- الاستبدال المتقدم (ينطبق على Surface Hub 2 فقط): إذا اخترنا تقديم بديل للمنتج المشمول، فيمكننا تقديم خدمة استبدال متقدمة. سيتم تقديم البديل إلى المالك قبل استلام المنتج المعيب. في المقابل، سيتم إرجاع المنتج المعيب المشمول إلينا في غضون عشرة (10) أيام تقويمية من التاريخ المؤكد لاستلام المنتج البديل. إذا لم يتم إرجاع المنتج المعيب المشمول إلينا في غضون عشرة (10) أيام تقويمية من تاريخ تأكيد استلام الاستبدال، فسنتفرض رسوم على مالك الجهاز الذي لم تتم إعادته وستكون هذه الرسوم مساوية لسعر التجزئة المقترح من الشركة المصنعة للبديل.

مسؤوليات مالك الجهاز: يتحمل المالك مسؤولية نسخ أي/كل البرامج و/أو البيانات بشكل منتظم؛ وخاصة قبل بدء أي خدمات مشمولة بموجب هذا العقد. لا تتم تغطية خدمات البرامج و/أو نقل البيانات و/أو الإصلاح.

تقتصر التغطية بموجب عقد الخدمة هذا على ما هو موضح على وجه التحديد في هذا المستند. لا تتم تغطية أي شيء غير منصوص عليه تحديداً في هذا العقد (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي خدمات تدريبية يتم توفيرها بشكل منفصل من قبل مايكروسوفت أو من قبل من ينوب عنها).

لا يجب أن تحل التغطية الموضحة، بموجب عقد الخدمة هذا، محل أي مزايا مكررة أو أن توفر أيًا منها أثناء أي فترة ضمان صالحة من قبل الشركة المصنعة. خلال هذه الفترة، تتحمل الشركة المصنعة وحدها مسؤولية أي شيء يغطيه الضمان الخاص بالشركة المصنعة، ولا تجب تغطيته بموجب هذا العقد، وذلك بغض النظر عن قدرة الشركة المصنعة على الوفاء بالتزاماتها.

لا يشمل العقد التلف العرضي الناتج عن التعامل معه (بما في ذلك التلف الناتج عن سقوط المنتج المشمول أو انسكاب السوائل عليه أو كسر الشاشة).

## رسوم الخدمة

لا يلزم دفع رسوم خدمة لتلقي التغطية للمنتج المشمول.

## كيفية تقديم شكوي

للحصول على الخدمات، اتصل على رقم الهاتف الموجود على <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> أو تفضل بزيارة <https://docs.microsoft.com/surface-hub/> للتحديث إلى أحد الممثلين المفوضين لدينا، والذي سيوافيك بالتفاصيل بشأن المشكلة المتعلقة بالمنتج المشمول في الحال. راجع القسم أدناه للحصول على تفاصيل حول كيفية توفير الخدمات المشمولة. يرجى عدم إعادة المنتج المشمول لأي تاجر أو شحنه لأي موقع ما لم يتم التوجيه تحديداً من خلالنا لفضل ذلك.

ملاحظة: لا يعني تقديم المطالبة تلقائياً أن الضرر أو الفشل في منتج مالك الجهاز سيتم تغطيته بموجب أحكام عقد الخدمة هذا. قد لا يقدم هذا العقد أي تغطية إذا قام المالك بإجراء إصلاحات غير مصرح بها، لأن الخدمات التي يقوم بها طرف خارجي معتمد لدينا هي وحدها المؤهلة للتغطية.

## كيفية توفير الخدمة (الخدمات) المشمولة

يتم تحديد ما إذا كان سيتم إصلاح المنتج الأصلي المشمول أو استبداله وفقاً لتقديرنا وحدنا، وذلك استناداً إلى المشكلة الخاصة التي يواجهها المنتج، ويخضع ذلك صراحة لقسمي حد المسؤولية والاستثناءات العامة لهذا العقد.

بمجرد تأكيد الشمول، قد يتم توفير خدمة المنتج المعيب بأي من الطرق التالية أو جميعها:

- أولاً، قد يحاول وكلاء دعم تكنولوجيا المعلومات المعتمدون من مايكروسوفت حل المشكلة عبر الهاتف و/أو عن بُعد.
- في حال فشل الإصلاح عن بُعد/عبر الهاتف، قد نقوم بإرسال فني معتمد من مايكروسوفت إلى موقع المنتج المشمول لإجراء المزيد من تقييم للمشكلة ومحاولة تنفيذ الإصلاحات الضرورية في الموقع.
  - سيتم تنفيذ الإصلاحات المشمولة في المكان الذي يوجد به المنتج الأصلي المشمول وقت المطالبة. وتشمل التغطية تكلفة العمال و/أو الأجزاء الضرورية لاستعادة المنتج المشمول إلى حالة عمل سليمة بعد تعطل شامل.
- إذا تبين لنا في أي وقت أنه لا يمكن إصلاح المنتج المشمول عن بُعد أو في الموقع، فسوف نلجأ إلى إزالة المنتج المعيب وشحنه بأمان إلى مركز الخدمة المعتمد لدينا.
  - بمجرد إصلاح المنتج المشمول أو تحديد ضرورة الاستبدال، سنقدم أيضاً الشحن الآمن للمنتج الذي تم إصلاحه أو المنتج البديل، بالإضافة إلى إعادة التركيب الأساسية.

في حال انتهاء مدة صلاحية مالك الجهاز أثناء فترة المطالبة المعتمدة، سيتم تمديد التغطية المشمولة بموجب هذا العقد حتى التاريخ الذي يتم فيه الوفاء بالكامل للمطالبة المعتمدة الجارية وذلك وفقاً لأحكام عقد مالك الجهاز. وبمجرد اكتمال هذه المطالبة قيد التقدم، ستنتهي التغطية المشمولة بموجب عقد الخدمة هذا (وفقاً لشروط التجديد).

## حد المسؤولية

**الحد الإجمالي:** لا يجوز بأي حال من الأحوال أن يتجاوز الحد الأقصى للمبلغ الذي يلزم علينا دفعه بموجب أحكام عقد الخدمة هذا، مبلغ سعر الشراء الأصلي للمنتج أو سعر منتج بديل واحد (1) - أي حد يتم الوصول إليه أولاً.

يتم تصنيف الحد الإجمالي كالتالي:

- **حد الإصلاح:** تصل عدد الإصلاحات المشمولة حتى (3). وبمجرد أن ندفع ثلاثة (3) إصلاحات مشمولة بموجب فترة العقد الخاصة بالمالك، فإن التزاماتنا سَتُعدّ مستوفاة بالكامل وستنتهي التغطية؛ بموجب أحكام عقد الخدمة هذا، بصرف النظر عن أي وقت متبقٍ بموجب مدة العقد.
- **حد الاستبدال:** تصل الاستبدلات إلى عملية استبدال واحدة (1)، وفقاً لتقديرنا وحدنا. وبمجرد تزويدنا لمالك الجهاز ببديل واحد (1)، تُعدّ التزاماتنا مستوفاة بالكامل بموجب أحكام عقد الخدمة هذا، وتنتهي التغطية؛ بغض النظر عن أي وقت متبقٍ بموجب مدة العقد. (ملاحظة: لا يكون البديل مؤهلاً لتغطية مستمرة بموجب عقد الخدمة هذا، ولا يجوز بأي حال من الأحوال تمديد فترة العقد الأصلية بسبب أي استبدال).

**ملاحظة: لن نتحمل المسؤولية عن أي أضرار عرضية أو تبعية فيما يتعلق بتقديم الخدمات المشمولة بموجب أحكام هذا العقد؛ بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:** (1) ضرر الممتلكات أو فقدان الوقت أو فقدان البيانات أو فقدان الدخل الناتج عن تعطل محدد أو أي عطل ميكانيكي/كهربائي غير محدد أو خدمات تدريب تقدمها مايكروسوفت أو الشركات التابعة لها بشكل منفصل أو أي نوع آخر من الأضرار الخاصة بالمنتج المشمول أو المرتبطة به؛ ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي معدات غير مشمولة مستخدمة مع المنتج المشمول؛ (2) التأخير في تقديم الخدمات المشمولة أو عدم القدرة على تقديم الخدمات؛ (3) عدم توفر أي قطع/مكونات؛ (4) أي تكاليف يتكبدها العميل فيما يتعلق بعمليات التركيب المخصصة لتناسب المنتج المشمول مثل حوامل الطرف الثالث أو حوامل أو تجاوب مخصصة وما شابه؛ أو (5) بديل مختلف عن المنتج الأصلي المشمول من حيث الطراز أو الحجم أو البعد أو اللون. لن نتحمل أي مسؤولية تجاه أي ضرر يلحق بالممتلكات أو إصابة أي طرف (أطراف) أو وفاته نتيجة لتشغيل المنتج المشمول أو صيانته أو استخدامه أو نتيجة لاستبدال منصوص عليه بموجب أحكام هذا العقد. لن نتحمل المسؤولية عن أي من الظروف القائمة مسبقاً وجميعها (كما هو محدد في قسم الاستثناءات العامة) المعروفة للمالك، بما في ذلك أي عيوب ملازمة للمنتج.

## استثناءات عامة

### لا يُغطي هذا العقد أيّ شكوى متعلقة بـ أو ناتجة عن:

- |     |  |     |   |
|-----|--|-----|---|
| (a) | الشروط الموجودة مسبقاً التي تكبدها مالك الجهاز أو عرفها ("الشروط الموجودة مسبقاً" والتي تشير إلى شرط يتعلق، في جميع الاحتمالات الميكانيكية أو الكهربائية المعقولة، باللياقة الميكانيكية لمنتج المالك قبل شراء هذا العقد)؛  | (i) | التعبئة و/أو النقل غير الصحيح بواسطة مالك الجهاز أو ممثله مما يؤدي إلى تلف المنتج أثناء نقله، بما في ذلك تأمين المنتج بشكل غير صحيح أثناء النقل؛  |
| (b) | التلف العرضي الناجم عن التعامل مع المنتج (مثل التلف الناتج عن إسقاط المنتج المشمول أو انسكاب السوائل عليه أو الأضرار المرتبطة بكسر الشاشة أو تشققات الشاشة)؛   | (j) | التعديلات أو التغييرات أو التسويات أو المعالجة أو الإصلاحات التي يجريها أي شخص بخلاف فني الخدمة المعتمد من خلالنا أو من خلال مايكروسوفت، باستثناء تزيينات وحدة الحوسبة Surface Hub S التي تم توجيه إليها بواسطتنا أو بواسطة مايكروسوفت؛ |
| (c) | مشاكل عدم التعطل؛ بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: العيوب أو الضوضاء أو الصواعق أو التلف التجميلي (تشير كلمة "التلف التجميلي" إلى تلف المظهر المادي للمنتج أو تغييره والذي لا يعوق وظيفة التشغيل العادية للمنتج أو يعرقلها؛ مثل الخدوش أو السحجات أو التغييرات في اللون أو الملمس أو في الطبقة النهائية)؛  | (k) | الاستخدام غير السليم للكهرباء أو تقلبات الطاقة أو زيادات التيار الكهربائي؛  |
| (d) | أي عنصر لا يفي بتعريف "المنتج المشمول"؛ بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الملحقات والإكسسوارات والحوامل وأدوات التثبيت؛   | (l) | التكاليف المرتبطة بهدم الجدران أو الهياكل الأخرى وإعادة تشكيلها أو طلائها (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الشقوق)، من أجل الوصول إلى المنتج المشمول و/أو تقييمه و/أو إجراء تصليحات عليه و تثبيت بديل له؛                         |
| (e) | الإصلاح أو الاستبدال أو أي تكلفة لما يلي: المكونات/الأجزاء التي لا يغطيها ضمان الشركة المصنعة الأصلية للمنتج أو المكونات/الأجزاء التي لم يتم وضعها في مكانها (فقدانها) أو أي أجزاء لا تعمل؛ بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: الأجزاء/المكونات البلاستيكية، وكبالات الملحقات (باستثناء تلك الواردة في تعريف "المنتج المشمول")، والبطاريات، والجسم البلاستيكي أو القالب؛ | (m) | التلف الناتج عن التجمد أو السخونة الزائدة؛  |
| (f) | أي خدمة تنتهك أي عقوبات اقتصادية أو تجارية أمريكية؛  | (n) | المعاملة المتعمدة أو المهملة للمنتج بطريقة ضارة أو مؤذية أو خبيثة أو متهورّة أو مهينة، مما يؤدي إلى تلفه و/أو تعطله؛  |
| (g) | عيوب الشاشة/شاشة المراقبة: بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الصور المحترقة في الشاشة التي تنتج عن عرض إشارة فيديو واحدة أو أكثر لفترة طويلة؛  | (o) | الفيروسات أو التخريب أو فقدان أو السرقة أو التسبب بأضرار جسيمة أو الاختفاء؛   |
| (h) | البلى والاهتراء العادي؛  | (p) | البضائع التي تمت إزالة الأرقام التسلسلية الخاصة بها أو تغييرها؛   |
|     |  | (q) | صدأ المنتج المشمول وتآكله وتلفه وانحنائه؛   |
|     |  | (r) | الحيوانات (بما في ذلك الحيوانات الأليفة)، أو استقرار الحيوانات أو انتشار الحشرات؛   |
|     |  | (s) | الصيانة الدورية أو الوقائية العادية، أو تثقيب المستعملين (التدريب) أو إجراء تعديلات؛  |
|     |  | (t) | عدم تنفيذ إجراءات الصيانة أو التشغيل/التخزين الموصى بها من قبل الشركة المصنعة في ظروف غير مطابقة للمواصفات أو التعليمات الخاصة بالشركة المصنعة؛   |

- (U) أي خدمة للمنتج تغطيها أي كفالة أو ضمان أو تأمين أو أي اتفاقية خدمة أخرى؛
- (V) الأحداث العرضية؛ بما فيها على سبيل المثال لا الحصر: أعمال الشغب، والإشعاع النووي، أو الأعمال الحربية/العنصرية، أو التلوث الإشعاعي، أو الظروف البيئية، أو التعرض للأحوال الجوية أو مخاطر الطبيعة؛ أو الانهيار؛ أو الانفجار، أو الاصطدام بجسم آخر؛ أو الحريق أو أي نوع من الهطول أو الرطوبة أو البرق أو الأوساخ/الرمال أو الدخان أو الإشعاع النووي أو التلوث الإشعاعي أو الشغب أو الحرب أو الأعمال العدائية؛
- (W) البضائع الخاضعة لاستدعاء الشركة المصنعة أو ضمانها أو إعادة عملها لإصلاح عيوب التصميم أو أوجه النقص أو البنائيات غير السليمة أو الأخطاء
- المنتشرة بغض النظر عن قدرة الجهة المصنعة على السداد مقابل هذه الإصلاحات.
- (X) أي خدمات تتم خارج البحرين..
- (Y) أي خسارة أو ضرر أو مسؤولية أو نفقات ناجمة بشكل مباشر أو غير مباشر عن الاستخدام أو التشغيل أو ساهما فيها، أو نشأت عنهما، كوسيلة لإلحاق الضرر، أو أي كمبيوتر أو نظام كمبيوتر أو شفرة خبيثة لنظام الحاسوب أو فيروس الكمبيوتر أو أي عملية أو أي نظام إلكتروني آخر.
- (Z) أي مطالبة أو منفعة بموجب هذه السياسة إلى الحد الذي يؤدي فيه توفير مثل هذه التغطية أو السداد لمثل هذه المطالبة أو أحكام هذه المنفعة إلى تعريضنا لأي عقوبات أو حظر أو تقييد بموجب قرارات الأمم المتحدة أو العقوبات التجارية أو الاقتصادية أو قوانين الولايات المتحدة الأمريكية أو لوائحها.

لا يُعطي عقد الخدمة هذا استعادة البرامج أو البيانات أو استرداد البيانات من/إلى المنتج الذي تمت تغطيته، ولا يمكننا نقل أي بيانات إلى أي بديل قد يتم توفيره بموجب أحكام هذا العقد. لن نتحمل بأي حال من الأحوال مسؤولية استعادة البرامج أو البيانات أو استرداد البيانات من أي منتج أو جهاز أصلي مشمول مرتبط به. إذا تعرض المنتج المشمول لحدث تم تحديده على أنه مستبعد من التغطية بموجب هذا القسم، أو في حال حدوث حدث خدمة كان التشخيص فيه "لا توجد مشكلة" من مقدم الخدمات المعتمد لدينا، يكون صاحب العمل مسؤولاً عن كل التكاليف المرتبطة بهذه الخدمة؛ بما في ذلك أي تكاليف شحن و/أو خدمة في الموقع.

### قابلية التجديد

يجوز لنا، وفقاً لتقديرنا، وبعد انتهاء مدة العقد، أن نقدم لمالك الجهاز خيار تجديد التغطية. إذا عرضنا التجديد، فسيعكس سعر التجديد المعروض عمر منتج مالك الجهاز وتكلفة استبدال المنتج السائدة عند التجديد.

### قابلية النقل

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

### الإلغاء

يجوز لمالك الجهاز إلغاء هذا العقد في أي وقت عن طريق إعلام المسؤول وهي شركة Microsoft Ireland Operations Limited، الكائنة في One Microsoft Place، Leopardstown، South County Business Park، Dublin 18، Ireland، D18 P521، تواصل معنا عبر رقم الهاتف الموجود على <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> أو عن طريق البريد الإلكتروني [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com). ملاحظة: تنطبق أحكام الإلغاء التالية على المشتري الأصلي لهذا العقد فقط. لا تُفرض أي رسوم على الإلغاء.

### إذا قام مالك الجهاز بإلغاء هذا العقد:

1. في غضون 30 يوماً من تاريخ شراء العقد، فسيستردّ مالك الجهاز ثمن شراء العقد بالكامل بنسبة 100%، مع خصم أيّ مطالبات قمنا بدفعها. إذا لم يتم دفع المبلغ المسترد للمالك أو إيداعه في غضون ثلاثين (30) يوماً بعد تقديم طلب الإلغاء إلينا، فسنضيف قيمة إضافية بنسبة 10% إلى المبلغ المستحق للمالك عن كل ثلاثين (30) يوماً لا نقوم فيها بسداد المبلغ المسترد.
2. بعد 30 يوماً من تاريخ شراء العقد، سيحصل المالك على رِدٍ نسبيّ لسعر شراء العقد الذي دفعه المالك، بعد خصم أيّ مطالبات مدفوعة من قبلنا.

### يحق لنا إلغاء هذا العقد للأسباب التالية:

1. عدم تسديد صاحب العقد لسعر/رسم الشراء؛
  2. تحريف المواد بواسطة مالك الجهاز؛ أو
  3. حدوث حرق جوهريّ للواجبات من قبل مالك الجهاز بموجب هذا العقد، وذلك فيما يتعلق بالمنتج المشمول أو استخدامه.
- إذا ألغينا هذا العقد، فسنقدّم إشعاراً كتابياً إلى مالك الجهاز وذلك قبل 15 يوماً على الأقل من تاريخ سريان الإلغاء. سيتم إرسال هذا الإشعار إلى العنوان الحالي لمالك الجهاز الموجود في ملفنا (البريد الإلكتروني أو العنوان الفعليّ حسب الاقتضاء)، مع ذكر سبب هذا الإلغاء وتاريخ سريانه. إذا ألغينا هذا العقد، فسيستردّ مالك الجهاز المبلغ المدفوع بناءً على المعايير نفسها الموضحة أعلاه. ملاحظة: إذا تم تمويل شراء هذا العقد، فسيتم خصم أيّ رصيد مستحق لشركة التمويل من أيّ مبلغ يتوجب رده لشركة التمويل بدلاً من مالك الجهاز.

### إجراءات الشكاوى

ودائماً ما يكون الهدف منها هو تزويد مالك الجهاز بخدمة من الدرجة الأولى. ومع ذلك، إذا لم يكن المالك سعيداً بالخدمة، فيُرجى إخطار أحد ممثلينا كما هو موضح في إثبات الشراء.

وسنقوم بالردّ في غضون (5) أيام عمل من تاريخ استلامنا لشكوى مالك الجهاز. وإذا لم تتمكن من إعطاء مالك الجهاز إجابة كاملة في غضون هذا الوقت (على سبيل المثال، لأن التحقيق المفصّل مطلوب)، فسنقدّم للمالك إجابة مؤقتة نخبره فيها بما يجري عمله للتعامل مع شكواه، ونخبره بالوقت الذي يتوقّع فيه الحصول على إجابة كاملة ومن أيّ جهة. وفي معظم الحالات، سيتم حل شكوى المالك في غضون أربعة (4) أسابيع.

## الخصوصية وحماية البيانات

### حماية البيانات

إننا ملتزمون بحماية خصوصيتك واحترامها وفقًا للتشريعات الحالية لحماية البيانات ("التشريعات"). ولأغراض التشريع، يكون المتحكم في البيانات هو مايكروسوفت. وفيما يلي ملخص للطرق الرئيسية التي نعالج بها بياناتك الشخصية، وللمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة موقعنا على الويب على العنوان التالي: Microsoft.com/privacy.

### كيف نستخدم بياناتك الشخصية ومع من نتشاركها

- سنعمل على معالجة البيانات الشخصية، والمقصود بها أي معلومات تتعلق بشخص طبيعي محدد أو يمكن تحديده، التي نمتلكها حولك بالطرق التالية:
- لأغراض تقديم معالجة المطالبات وأيّ أغراض أخرى ذات صلة. وقد يشمل ذلك القرارات التي يتم اتخاذها عن طريق وسائل آلية، وهذا من أجل تنفيذ العقد المبرم بيننا وبينك.
  - ولعرض أغراض التجديد أو البحث أو الإحصاء، فإن هذا يصب في مصلحتنا المشروعة: مثل أن نقوم بتحليل النشاط التاريخي، وتحسين الطريقة الحسابية لنظام التصنيف بالنجوم، والمساعدة في التنبؤ بتأثير الأعمال في المستقبل، وزيادة المصالح التجارية، وتعزيز عرض المنتجات، وتطوير أنظمة وعمليات جديدة، والمساهمة في التزامات قانونية قائمة على اختصاص قضائي خارج الاتحاد الأوروبي.
  - لتزويدك بالمعلومات أو المنتجات أو الخدمات التي تطلبها منا أو التي نشعر أنها قد تهمك، إذا وافقت على إجراء التواصل معك لتحقيق هذه الأغراض.
  - لإخطارك بالتغييرات التي تطرأ على خدمتنا، إذ إن هذا الأمر يتعلق بالتزاماتنا القانونية والتنظيمية.
  - وللحماية من الاحتيال وغسل الأموال وتمويل الإرهاب والوفاء بالالتزامات القانونية أو التنظيمية العامة، يجب أن يفى هذا الأمر بالتزاماتنا القانونية والتنظيمية القائمة على الاختصاص القضائي مع الاتحاد الأوروبي.

### الإفصاح عن بياناتك الشخصية

يجوز لنا الإفصاح عن بياناتك الشخصية لجهات خارجية مشتركة في توفير المنتجات أو الخدمات لنا، أو إلى مزودي الخدمات الذين يؤدون الخدمات بالنيابة عنا. وتشمل هذه الشركات، شركات المجموعة، وشركاء التقارب، والوكلاء، ومسؤولي الجهات الخارجية، وشركات التأمين، وشركات إعادة التأمين، ووكالات الائتمان، ووكالات كشف الاحتيال، وهيئات تسوية الخسائر، والمحلّفين/المحاميين، والمحاسبين، والسلطات التنظيمية، وما قد يقتضيه القانون.

### عمليات النقل الدولي للبيانات

يحق لنا نقل بياناتك الشخصية إلى وجهات خارج المنطقة الاقتصادية الأوروبية ("EEA"). وأينما نقوم بنقل بياناتك الشخصية خارج المنطقة الاقتصادية الأوروبية، سنضمن لك معاملتها بأمان ووفقًا لإشعار الخصوصية هذا والتشريع.

### الحقوق الخاصة بك

يحق لك:

- الاعتراض على معالجة بياناتك الشخصية لأغراض التسويق المباشر في أيّ وقت؛
- الاعتراض على معالجة بياناتك الشخصية عندما تستند المعالجة إلى مصالحنا المشروعة؛
- الوصول إلى البيانات الشخصية في نطاق تحكمنا ومعلوماتنا المتعلقة بكيفية معالجة هذه البيانات الشخصية وعلى أيّ أساس تتم هذه المعالجة؛
- طلب محو بياناتك الشخصية؛
- طلب تحديث أي بيانات غير كافية أو غير مكتملة أو غير دقيقة أو تصحيحها.
- طلب تقييد معالجة بياناتك الشخصية؛
- اطلب منا توفير بياناتك الشخصية إليك بتنسيق منظم وشائع الاستخدام ومقروء آليًا، أو يمكنك طلب نقلها إلى مراقب معلومات آخر مباشرة، لكن في كل حالة عندما تستند المعالجة إلى موافقتك أو إلى إبرام عقد معك فقط ويتم تنفيذ المعالجة بالوسائل الآلية؛
- تقديم شكوى إلى هيئة حماية البيانات المحلية؛
- اسحب موافقتك في أيّ وقت تستند فيه المعالجة إلى موافقتك، دون التأثير على قانونية المعالجة وبناءً على الموافقة قبل سحبها.

### الاحتفاظ بالبيانات

لن يتم الاحتفاظ ببياناتك لفترة أطول من اللازم، وستتم إدارتها وفقًا لسياسة الاحتفاظ بالبيانات الخاصة بنا. في معظم الحالات، ستبلغ فترة الاحتفاظ بالبيانات عشر (10) سنوات بعد انتهاء العقد، أو علاقة العمل معك، ما لم يكن مطلوبًا منا الاحتفاظ بالبيانات لفترة أطول بسبب متطلبات العمل أو المتطلبات القانونية أو التنظيمية.

إذا كانت لديك أي أسئلة تتعلق باستخدامنا لبياناتك الشخصية، فيرجى التواصل مع مسؤول حماية البيانات، يُرجى مراجعة الموقع الإلكتروني (Microsoft.com/privacy) وذلك للحصول على تفاصيل العنوان بالكامل.

### أحكام عامة

1. **المقاولة من الباطن.** يجوز لنا التعاقد من الباطن أو إسناد أداء التزاماتنا لأطراف خارجية، ولكننا لن نُعفى من التزاماتنا تجاه مالك الجهاز عند القيام بذلك.
2. **التنازل، القابلية للانفصال.** لن يؤثر فشل أي طرف في مطالبة الطرف الآخر بأداء أي حكم من أحكام هذا العقد على الحق الكامل في اشتراط مثل هذا الأداء في أي وقت لاحق؛ كما أن التنازل من جانب أي من الطرفين عن انتهاك أي حكم من أحكام هذا العقد لا يُعدّ تنازلاً عن الحكم نفسه. في حال عدم نفاذ أي حكم من هذه الشروط والأحكام أو بطلانه بموجب أي قانون معمول به، أو إذا كان هذا الحكم قد صدر بقرار قضائي معمول به، فإن عدم قابلية الإنفاذ أو البطلان لن يجعل هذه الشروط والأحكام غير قابلة للتنفيذ أو باطلة ككل، وفي هذه الحالة، سيتم تغيير هذه الأحكام وتفسيرها كي تُحقق أهداف هذا الحكم غير القابل للإنفاذ أو الباطل على أفضل وجه وذلك من خلال حدود القانون المنطبق أو قرارات المحاكم المعمول بها.
3. **الإشعارات.** يوافق مالك الجهاز صراحةً على الاتصال به، لأي غرض من الأغراض أو لجمعها، وذلك على أي رقم هاتف، أو عنوان مادي أو إلكتروني يزودنا به المالك. ستكون جميع الإشعارات أو الطلبات المتعلقة بهذا العقد كتابية ويمكن إرسالها بأي وسيلة معقولة بما في ذلك البريد الإلكتروني أو الفاكس أو الرسائل النصية أو الرسائل التجارية الليلية. تُعدّ الإشعارات مرسلة إلى المالك بمجرد إرسالها له عبر البريد الإلكتروني أو رقم الفاكس الذي تم تقديمه لنا بواسطته، أو خلال ثلاثة (3) أيام من إرسال البريد إلى عنوان الشارع الذي قدمه المالك لنا.
4. يخضع عقد الخدمة هذا لقوانين دولة البحرين.

### مجمّل الاتفاق

يشكّل عقد الخدمة هذا، بما في ذلك البنود والشروط والقيود والاستثناءات والاستيعادات وإثبات الشراء الخاص بمالك الجهاز، مجمّل الاتفاق بيننا وبين المالك، ولا يجوز لأي تمثيل أو وعد أو شرط غير وارد في هذا العقد أن يُعدّل هذه البنود، إلا حسبما يقتضيه القانون.