

"MICROSOFT COMPLETE FOR BUSINESS"

ملخص البوليصه

هذه معلومات هامة يتعين عليك قراءتها

لا يحتوي ملخص البوليصه على شروط وأحكام التأمين كاملة، فهذه يمكن العثور عليها في وثيقة شروط وأحكام البوليصه .

تغطي هذا التأمين شركة القطرية العامة للتأمين وإعادة التأمين القائم مكتبها المسجل رويال هاوس، طريق الوحيدة، حور العنز شرق، ص.ب 8080، دبي -الإمارات العربية المتحدة، المسجل في سجل شركة التأمين (رقم التسجيل 43) وفقاً للقانون الاتحادي رقم 9 لسنة 1984

التغطية

توجد خيارات خطة التغطية في وثيقة الشروط والأحكام.

تابلت: SURFACE إذا اشتريت خطة تابلت SURFACE ، تكون خطة تغطيتك كالتالي:

تغطية الأعطال

عند حدوث عطل، تغطي هذه البوليصه تكلفة العمالة وقطع الغيار المطلوبة لإصلاح المنتج، أو في تقديرنا وحدنا، استبدال المنتج بدلا من إصلاحه إذا كان معطلاً.

خلال مدة بوليصه التأمين، الحد الأقصى من المبلغ الملتزمون نحن بدفعه لأي شكوى واحدة لا يتجاوز سعر الشراء الأصلي لمنتجك.

- خلال مدة بوليصه التأمين، تحصل على تغطية على الآتي: عدد غير محدود من إصلاح الأعطال خلال فترة بوليصه التأمين، تصل إلى ما يساوي مجموعه سعر الشراء الأصلي للمنتج شريطة الا يكون ضرورياً استبدال منتجك،
- أو استبدال منتجك مرة واحدة عند تعطله.

إذا كان من الضروري استبدال منتجك، ستتوقف تغطية الأعطال الموجودة على منتجك، ولن يتم تقديم المزيد من تغطية الأعطال من التاريخ الذي يتم فيه توفير منتج بديل.

التلف العرضي :

تتم تغطيتك بحد أقصى مرتين من الشكاوى خلال مدة بوليصه التأمين بخصوص تكلفة إصلاح أو استبدال منتجك في حالة التلف العرضي، وحتى مقدار يساوي ضعف مبلغ سعر الشراء الأصلي لمنتجك.

تنتهي تغطية التلف العرضي بموجب هذه البوليصه تلقائياً على الفور عقب حل الشكوى الثانية الخاصة بالتلف العرضي.

المبالغ القابلة للخصم

بموجب بوليصه التأمين الخاصة بك، ليس مطلوباً دفع مبلغ قابل للخصم .

إخطار - بشأن حالات الاستبدال بموجب بوليصات تأمين تابلت: Surface إذا اخترنا ان نستبدل منتجك، يجوز لنا ان نقدم خدمة التبديل مقدماً .إذا قمنا خدمة التبديل مقدماً، ستستلم المنتج البديل لك قبل استلامنا المنتج المعيب الخاص بك . عليك شحن منتج المعيب إلينا خلال عشرة (10) أيام ميلادية من تاريخ تأكيد استلام المنتج البديل . إذا لم يتم بإعادة المنتج المعيب إلينا في غضون عشرة (10) أيام ميلادية من تأكيد استلام المنتج البديل، ستفرض عليك رسوم عدم إعادة الجهاز تعادل ما يقترحه المصنّع كسعر التجزئة للمنتج البديل .

أهلية المنتج

لكي تكون مؤهل للحصول على التغطية بموجب هذه البوليصه، يجب أن يكون المنتج): (تم شراؤه من أحد متاجر التجزئة،) ب (وله ضمان من المصنّع لمدة إثننا عشر شهراً على الأقل،) ج (والا يكون خاضعاً لتغطية أي تأمين أو ضمان أو بوليصه تقديم خدمات أخرى تقدم نفس المزايا الموضحة هنا.

الاستثناءات أو القيود الهامة وغير العادية

ما يلي ليس كل الاستثناءات. يرجى الاطلاع على" الأمور التي لا تقع تحت التغطية - الاستثناءات "في وثيقة الشروط والأحكام للحصول على قائمة كاملة.

مثل جميع التامينات، هناك بعض الأشياء التي لا يغطيها هذا التأمين .أهم هذه الأمور يشمل) على سبيل المثال لا الحصر :)

- الظروف القائمة من قبل.
- الاستهلاك العادي أو التدهور التدريجي في أداء المنتج.

- أضرار خارجية تشمل الأضرار وخدوش وانبعاجات، ما لم تكن هذه الأضرار الخارجية سبباً في عدم القدرة على العمل.
- أي مطالبة باستعادة البرامج أو البيانات، أو باسترجاع بيانات من المنتج الخاص بك.
- أي خدمة من خدمات المنتج يغطيها الضمان أو أي بوليصة تأمين أو تأمين آخر.
- الملحقات والأجهزة الطرفية التي لا توفرها ميكروسوفت أو لم تكن مدرجة عند بيع المنتج الأصلي.

مدة التغطية

تبدأ تغطية الأعطال بانتهاء أقصر جزء من ضمان الأجزاء الأصلية والعمالة وتستمر للمدة المتبقية من الفترة الخاصة بك كما هو موضح في ملخص التغطية الخاصة بك، لمدة أقصاها أربع وعشرين (24) شهراً، أو حتى الوصول إلى حد المسؤولية، أيهما أقرب.

تغطية الأضرار التي تلحق بمنتجك نتيجة التلف العرضي تبدأ كما هو مبين في ملخص التغطية الخاصة بك وتستمر للمدة الموضحة في ملخص التغطية الخاص بك أو حتى يتم الوصول إلى الحد الأقصى من المسؤولية، أيهما أقرب.

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

حقوق الإلغاء

"الإلغاء" في وثيقة الشروط والأحكام.

يمكنك إلغاء هذه البوليصة في أي وقت من خلال إخطارنا بطلب الإلغاء على التفاصيل أدناه:

كتب : Insurance Policy Cancellations, Microsoft, Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland

البريد الإلكتروني msepsbus@microsoft.com :

الهاتف : يمكن الحصول على أرقام الهواتف على <http://support.microsoft.com>

فترة التهيئة

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

ما بعد فترة التهيئة

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

الشكاوى

"الشكاوى" في وثيقة الشروط والأحكام.

يرجى الرجوع إلى إجراءات الشكاوى التي ستجدها في وثيقة الشروط والأحكام. يجب إخطار مايكروسوفت بالشكاوى خلال أربعة عشر (14) يوم عمل من تاريخ وقوع الحادث موضوع الشكاوى.

للحصول على أفضل خدمة، جهز دليل إثبات الشراء واتصل بنا على رقم الهاتف الموجود على الرابط <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>.

سوف يحصل ممثلونا المفوضون على الفور على تفاصيل المشكلة التي تواجهها مع المنتج، وسوف يحاولون أولاً حل المسألة عبر الهاتف أو عن بعد. إذا لم ننجح في حل القضية عبر الهاتف أو عن بعد، سيتم إعطاؤك رقماً لخدمات الشكاوى مع المزيد من التعليمات حول كيفية الحصول على الخدمة لمنتجك .

من فضلك لا تأخذ منتجك أو تعيده إلى تاجر التجزئة أو تشحن منتجك إلى أي مكان، ما لم نطلب منك القيام بذلك .

الشكاوى

نبتنا دائماً هي أن نوفر لك خدمة ممتازة. ومع ذلك، إذا لم تكن راضياً عن الخدمة، يرجى إبلاغ أحد ممثلينا على الهاتف على رقم الهاتف الموجود على الرابط www.surface.com/support، أو على :

www.xbox.com/support أو عبر البريد الإلكتروني msepsbus@microsoft.com :

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

إذا استغرق الأمر منا وقتاً أطول من أربعة (4) أسابيع، سنخبرك متى يمكنك أن تتوقع تلقي إجابة . وهذا الإجراء لا يمس بحقوقك في اتخاذ الإجراءات القانونية .

MICROSOFT COMPLETE "للعمل"

شروط وأحكام تجارية - العطل والتلف العرضي

مبروك! شكرا لك على شراكتك مؤخرًا Microsoft Complete "للعمل". يرجى الاحتفاظ بوثيقة الأحكام والشروط المهمة جنبًا إلى جنب مع دليل إثبات الشراء معا في مكان آمن، حيث ستكون هناك حاجة إلى كليهما عند الشكوى.

التعريفات

في هذه الوثيقة الخاصة بالشروط والأحكام، الكلمات التالية لها المعاني المذكورة.

- **"المدة":** الفترة الزمنية التي تكون فيها أحكام هذه البوليصه صالحة مثلما هو مذكور في ملخص التغطية الخاصة بك .
- **"العطل":** كسر فعلي أو احتراق أي جزء من المنتج الخاص بك **عند استخدامه وفقا لتوجيهات المصنّع** ينشا عن عيوب إلكترونية أو كهربائية أو ميكانيكية داخلية في المنتج مما يتسبب في توقف مفاجئ في عمله ويستلزم إصلاحًا فوريًا قبل أن يعود للعمل بشكل طبيعي مرة أخرى.
- **"الخصم":** المبلغ المطلوب منك دفعه لكل شكوى مقابل الخدمات التي تغطيها هذه البوليصه) إن وجدت (وفقًا لما هو مذكور في " خيارات خطة التغطية".
- **"التلف العرضي":** والحماية ضد التلف العرضي: "الأضرار المادية التي تحدث لهذا المنتج بعد حادث مفاجئ غير متوقع بشكل يؤثر على وظيفة منتجك وليس له استثناء خاص من هذه البوليصه. التغطية في حالة التلف العرضي ليست متاحة لجميع أنواع المنتجات أو خيارات بوليصة التأمين .
- **"الإصلاح":** الإجراءات التي تتخذها لإصلاح أو علاج أو استعادة منتجك إلى حالة عمل جيدة بعد حدوث عطل له تغطية أو الشكوى من وقوع تلف عرضي. الأجزاء المستخدمة لإصلاح المنتج قد تكون جديدة أو مستعملة أو معددة لها مواصفات المصنع الخاصة بالمنتج الأصلي.
- **"يستبدل" أو "استبدال" (استبدال):** (في حال قرنا أن المنتج الأصلي العاطل ليس قابلا للإصلاح، تقديم منتج لك من نفس الطراز أو من طراز له خصائص عمل مشابهة لمنتجك. سوف نبذل كل جهد ممكن للإصلاح، لكننا نحتفظ بحق استبدال المنتج العاطل وفقًا لتقديرنا وحن بطراز جديد أو أعيد تركيبه أو مجدد يعادل أو يساوي منتجك من حيث الخصائص والعمل .
- **"ملخص التغطية":** الصفحة الأولى من حسابك على ميكروسوفت على الإنترنت، وفقًا لما هو مذكور في " خيارات خطة التغطية"، التي تؤكد التغطية الخاصة بك بموجب بوليصة التأمين .
- **"بوليصة التأمين":** العقد المحرر بينك وبين المؤمن، وتشير إليه هذه الوثيقة للشروط والأحكام، ودليل الشراء وملخص التغطية الخاص بك.
- **"نحن":** المؤمن، المصنع، المدير أو مدير الشكاوى.
- **"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 هذه البوليصه لك .
- **"المؤمن":** هذا التأمين مغطى بنسبة 100% من قبل الشركة القطرية العامة للتأمين وإعادة التأمين القانم مكتبها المسجل روبال هاوس، طريق الوحيدة، حور العنز شرق، ص.ب 8080، دبي -الإمارات العربية المتحدة، المسجل في سجل شركة التأمين (رقم التسجيل 43) كما هو مطلوب بموجب القانون الاتحادي رقم 9 لسنة 1984
- **"أنت":** الخاص بك: "المشتري/صاحب المنتج) المنتجات (المغطى بموجب هذه البوليصه .
- **"المنتج) المنتجات":** (الأصناف التي اشتريتها في الأصل، أو وفقًا لتقديرنا، صنف بديل قدمناه يقع/يسيقع تحت تغطية هذه البوليصه .
- **"حد المسؤولية":** الحد الأقصى لمسؤولية المؤمن بخصوص أي شكوى واحدة وبشكل إجمالي خلال مدة البوليصه، مثلما هو مذكور في " خيارات خطة التغطية".
- **"الخسارة بالتبعية":** خسارة أو تكلفة تتحملها أنت ناجمة عن حدث مؤمن عليه لكنه في حد ذاته لا يتمتع بالتغطية بموجب هذه الوثيقة، 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 بالتغطية، باستثناء أي ضرائب ورسوم مطبقة، كما هو مبين في دليل إثبات الشراء.
- **"دليل إثبات الشراء":** إيصال الشراء الأصلي المقدم في نقطة البيع الذي توجد به تفاصيل المنتج المشتري، أو إيصال فاتورة مماثل أو إثبات بموجب وثائق ضمان المصنع أو أي وثائق أخرى مناسبة ومعتمدة تقدم دليلًا على أنك تملك المنتج .

المصطلح: تاريخ سريان التغطية

1. تبدأ تغطية الأعطال بانتهاء أقصر جزء من ضمان المصنع للأجزاء الأصلية والعمالة وتستمر للمدة المتبقية من الفترة الخاصة بك كما هو موضح في ملخص التغطية الخاصة بك، أو حتى الوصول إلى حد المسؤولية.
2. تغطية الأضرار التي تلحق بمنتجك نتيجة التلف العرضي تبدأ كما هو مبين في ملخص التغطية الخاصة بك وتستمر للمدة الموضحة في ملخص التغطية الخاص بك أو حتى يتم الوصول إلى الحد الأقصى من المسؤولية.

أهلية المنتج

لكي تكون مؤهل للحصول على التغطية بموجب هذه البوليصه، يجب أن يكون المنتج: أ) (تم شراؤه من أحد متاجر التجزئة)، ب) (وله ضمان من المصنع لمدة اثنتا عشر شهرًا على الأقل)، ج) (والا يكون خاضعًا لتغطية أي تأمين أو ضمان أو بوليصة تقديم خدمات أخرى تقدم نفس المزايا الموضحة هنا).

بنود التغطية: عـــام

عند وقوع حدث مؤمن عليه، تغطي هذه البوليصه تكلفة العمالة وقطع الغيار اللازمة لإصلاح المنتج، أو وفقًا لتقديرنا وحدنا، استبدال المنتج بدلًا من إصلاحه إذا كان به عطل أو تلف عرضي) تتوفر التغطية فقط في حالة حدوث تلف عرضي إذا دفعت مقابلها وتظهر في ملخص التغطية الخاص بك .)

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

التغطية

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

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

إذا قمت بشراء" بوليصة تأمين تابلت Surface بما فيها التلف العرضي "وفقاً لما هو مشار إليه في ملخص التغطية الخاص بك، فإن بوليصتك تشمل تغطية الأعطال وتغطية التلف العرضي لمنتجك.

تغطية الأعطال

أنت تحت تغطية عدد غير محدود من شكاوى الأعطال خلال مدة هذه البوليصة لتكلفة إصلاح أو استبدال منتجك في حالة العطل، على أن تخضع لحدود مسؤولية المؤمن.

التلف العرضي:

لديك تغطية لمرتبتين من الشكاوى خلال مدة هذه البوليصة لتكلفة إصلاح أو استبدال منتجك في حالة التلف العرضي وفقاً لحدود مسؤولية المؤمن .

المبالغ القابلة للخصم

بموجب بوليصة التأمين الخاصة بك، ليس مطلوباً دفع مبلغ قابل للخصم .

حدود المسؤولية

خلال مدة بوليصة التأمين، الحد الأقصى من المبلغ الملتزمون نحن بدفعه لأي شكوى واحدة لا يتجاوز سعر الشراء الأصلي لمنتجك.

خلال مدة بوليصة التأمين، أنت تقع تحت التغطية فيما يخص الآتي:

تغطية الأعطال

- عدد غير محدود من الإصلاحات خلال مدة بوليصة التأمين الخاصة بك، بإجمالي يصل إلى ما يساوي مجموع سعر الشراء الأصلي للمنتج شريطة ألا يكون ضرورياً استبدال منتجك،
- ما يصل إلى استبدال منتجك مرة واحدة.

إذا كان من الضروري استبدال منتجك، سنتوقف كامل تغطية الأعطال الموجودة على منتجك، ولن يتم تقديم المزيد من تغطية الأعطال من التاريخ الذي يتم فيه توفير منتج بديل.

التلف العرضي:

تتم تغطيتك بحد أقصى مرتبتين من الشكاوى خلال مدة بوليصة التأمين بخصوص تكلفة إصلاح أو استبدال منتجك في حالة التلف العرضي، وحتى مقدار ضعف مبلغ سعر الشراء الأصلي لمنتجك.

تغطية التلف العرضي بموجب هذه البوليصة ينتهي تلقائياً بآثر فوري بعد نجاح حل الشكوى الثانية الخاصة بوقوع تلف عرضي أو بنهاية مدة بوليصة التأمين، أيهما أولاً، ولا يقبل المؤمن أي مسؤولية أخرى.

إخطار - بخصوص حالات الاستبدال: بموجب هذه البوليصة، 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 والعمل.

إذا اخترنا أن نستبدل منتجك، يجوز لنا أن نقدم خدمة تبديل مقدماً. إذا قدمنا خدمة التبديل مقدماً، يمكن تسليم المنتج البديل لك قبل استلامنا المنتج المعيب الخاص بك. عليك شحن منتجك المعيب إلينا خلال عشرة (10) أيام ميلادية من تاريخ تأكيد استلام المنتج البديل. إذا لم تقم بإعادة المنتج المعيب إلينا في غضون عشرة (10) أيام ميلادية من تأكيد استلام المنتج البديل، سنفرض عليك رسوم عدم إعادة الجهاز تعادل ما يقترحه المصنع كسعر التجزئة للمنتج البديل .

البنود غير الخاصة للتغطية: الاستثناءات

لا تغطي هذه البوليصة أي شكوى ترتبط بما يلي أو تنتج عنه:

- (a) الشروط الموجودة مسبقاً التي تتحملها أو تعرفها) الشروط الموجودة مسبقاً تشير إلى شرط يرتبطه في جميع الاحتمالات الميكانيكية أو الكهربائية المعقولة، باللياقة الميكانيكية للمنتج الخاص بك قبل شراء هذه البوليصة .
- (b) التعديلات/النقل غير اللاتقنين اللذان 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 الصدا، أو التآكل، أو الاعوجاج أو الانحناء .
- (f) الاستهلاك العادي أو التدهور التدريجي في أداء المنتج.
- (g) التعامل يعتمد وإهمال مع المنتج بطريقة ضارة، أو مضررة، أو سيئة، أو متهورة أو عدوانية ينتج عنها أضرار أو حدوث فشل.
- (h) تلف أو خلل في منتجك بسببه أو يرجع إلى تشغيل فيروسات برامج أو أي عطل آخر قائم بسبب سوء استخدام برامج .
- (i) فقدان أو السرقة، أو التصرف السيء أو الاختفاء .
- (j) أحداث 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، والانفجار، ووقوع انفجار أو التصادم مع شيء آخر، والحرائق، وأي حالة من حالات هطول الأمطار أو الرطوبة، والبرق، والأوساخ/الرمل، والدخان .

(k) عدم اتباع تعليمات صيانة المنتج أو تشغيله أو تخزينه التي يوصي بها المصنّع في ظروف خارج مواصفات المصنّع أو تعليماته .

(l) 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 الشركة الصانعة على دفع ثمن هذه الإصلاحات .

(m) المنتج (المنتج) المنتجات (التي أزيلت أو تغيرت أرقامها التسلسلية .

(n) الأضرار الخارجية التي تحدث للمنتج، بما في ذلك التلف والخدش والانبعاجات ما لم تؤثر تلك الأضرار الخارجية سلباً على عمل المنتج.

(o) الصيانة الطبيعية الدورية أو الصيانة الوقائية، أو الضبط أو التعديل، أو التصليح.

(p) أي خدمة من خدمات المنتج يغطيها الضمان أو أي بوليصة تأمين أخرى أو تأمين .

(q) الملحقات والأجهزة الطرفية) مثل لوحة المفاتيح المنفصلة، أو القلم الرقمي)، أو المرفقات .

(r) عيوب الشاشة، على سبيل المثال لا الحصر، صور تجربة العمل في الشاشات LCD، LED أو شاشات البلازما الناجمة عن ألعاب الفيديو، وعرض مطول لوحد أو أكثر من إشارات الفيديو لفترات طويلة، أو الشاشات المشققة) باستثناء ما يجوز تغطيته إذا كانت هناك إشارة إلى التلف العرضي في ملخص التغطية الخاصة بك.)

(s) 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 هذه البوليصة، والموصلات، والأحبال، والصمامات، ولوحات المفاتيح، والجسم البلاستيك أو المصبوب، والمفاتيح والأسلاك.

(t) المسؤولية أو وقوع أضرار في الممتلكات، أو إصابة أو وفاة أي شخص نتيجة التشغيل أو الصيانة أو استخدام المنتج .

(u) أي تكاليف تظهر نتيجة عطب أي صنف من الأصناف التي تكون أصناف مستهلكة.

(v) أي شكوى لم يقدم فيها دليلاً لإثبات الشراء إلا إذا وافقنا على نقل مزايا البوليصة .

(w) أي مطالبة باستعادة البرامج أو البيانات، أو باسترجاع بيانات من المنتج الخاص بك .

الشكاوى

هام: تقديم شكوى لا يعني تلقائياً أن التلف أو العطل في منتجك تغطيه البوليصة الخاصة بك . قد لا توفر هذه البوليصة أي تغطية إذا أجريت 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) يوماً من تاريخ وقوع الحادث موضوع الشكوى . عدم مراعاة هذه الإجراءات قد يبطل شكاواك .

عند تقديم شكوى ستطرح مايكروسوفت أسئلة عليك حول شكاواك وطبيعة أي عطل أو تلف عرضي . عليك الإجابة على هذه الأسئلة بصدق وبأفضل قدرة لديك ومراعاة عدم القيام بأي تحريف، حيث أن عدم تقديم معلومات دقيقة قد يتسبب في إبطال بوليصتك .

للحصول على أفضل خدمة، جهز دليل إثبات الشراء واتصل بنا على رقم الهاتف الموجود على الرابط <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> سوف يحصل ممثلونا المعتمدون على الفور على تفاصيل المشكلة التي تواجهها مع المنتج، وسوف يحاولون أولاً حل المسألة عبر الهاتف أو عن بعد . إذا لم ننجح في حل القضية عبر الهاتف أو عن بعد، سيتم إعطاؤك رقماً لخدمات الشكاوى مع المزيد من التعليمات حول كيفية الحصول على الخدمة لمنتجك .

من فضلك لا تأخذ منتجك أو تعيده إلى تاجر التجزئة أو تشحن منتجك إلى أي مكان، ما لم نطلب نحن منك القيام بذلك . إذا أصدرنا إليك تعليمات بإرسال المنتج بالبريد، يرجى التأكد من أن يكون كل ما يلي مع منتجك :

- (1) نسخة من دليل إثبات الشراء،
- (2) ووصف مكتوب موجز عن المشكلة التي تواجهها مع المنتج،
- (3) وتودين رقم طلب خدمة الشكاوى الخاص بك الذي أعطيناه لك .

ملاحظة: إذا طلبنا منك إرسال هذا المنتج فسوف نقدم لك تعليمات محددة حول كيفية إرسال هذا المنتج . لخدمات البريد المرسل إلينا، سوف ندفع تكلفة الشحن ومن وإلى موقعك إذا اتبعت جميع تعليماتنا. نحثك على توخي الحذر عند نقل وشحن المنتج، ولسنا مسؤولين عن أي رسوم شحن أو أضرار نتيجة التعبئة والتغليف غير اللائقين . يبقى المنتج في مسؤوليتك حتى تستلمه مايكروسوفت .

لا تضع أي ملحقات أو ألعاب أو غيرها من الممتلكات الشخصية عندما ترسل المنتج إلى مايكروسوفت لتقديم الخدمة، حيث أن مايكروسوفت لن تكون مسؤولة عن هذه الممتلكات.

هام: لا تفتح المنتج. فتح المنتج قد يسبب أضراراً لا تغطيها بوليصة التأمين، وقد يجعل منتجك غير مؤهل للإصلاح، حتى فيما يخص الحصول على رسوم . ولا يحق سوى لمايكروسوفت أو أحد مقدمي الخدمة المعتمدين لدينا بإصلاح المنتج.

مسؤوليات مايكروسوفت

- (a) بعد إعادة المنتج، ستقوم مايكروسوفت بفحصه.
- (b) سترد مايكروسوفت تكاليف الإرسال بالبريد، إذا كانت الشكوى صحيحة ولم تُدفع تكاليف الإرسال بالبريد مسبقاً.

(c) إذا حددت مايكروسوفت أن منتجك تعطل كما هو موضح في هذه البوليصه، ستقوم مايكروسوفت وحدها (بإصلاح أو استبدال ذلك نيابة عن المؤمن .ستقوم مايكروسوفت بذلك بدون أن تدفع أنت أي تكلفة إذا كان السبب في عدم عمل المنتج نتيجة عطل .يجوز أن يكون استبدال المنتج بمنتج مجدد أو منتج مساو له في العمل .إذا استبدلت مايكروسوفت المنتج الخاص بك، يصبح المنتج الأصلي ملكاً للمؤمن ويكون المنتج البديل ملكاً لك، مع استمرار تغطية ذلك المنتج خلال المدة المتبقية من البوليصه، على أن يخضع لمسئولية المسئولية.

(d) إذا تعطل منتجك بعد انتهاء مدة هذه البوليصه، لن تكون هناك تغطية من أي نوع بموجب هذه البوليصه . بعد انتهاء مدة هذه البوليصه، يمكن فرض رسوم عليك مقابل خدمات مايكروسوفت لتشخيص مشاكل منتجك وإصلاحها.

مسئولياتك

للحصول على خدمة أو دعم في إطار هذه البوليصه، عليك أن توافق على:

- أن تقدم إلى مايكروسوفت رقم مسلسل المنتج الخاص بك.
- أن تقدم معلومات إلى مايكروسوفت حول الأعراض والأسباب التي أدت إلى حدوث مشاكل في المنتج الخاص بك.
- أن ترد على طلبات الحصول على معلومات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، طراز المنتج الخاص بك، وأي ملحقات مرتبطة بالمنتج أو مثبتة عليه، وأي رسائل خطأ تظهر، والإجراءات التي تمت قبل أن يحدث هذا لمنتجك، والخطوات المتخذة لحل هذه القضية.
- أن تقوم بتحديث برامج المنتج إلى الإصدارات المنشورة حالياً قبل طلب خدمة الشكاوى .
- اتباع الإرشادات التي تعطيها مايكروسوفت لك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الامتناع عن ارسال منتجات مايكروسوفت والملحقات التي لا تخضع للإصلاح أو الاستبدال وتعبئة منتجك وتغليفه وفقاً لتعليمات الشحن.
- عليك شحن منتجك المعيب إلينا خلال عشرة (10) أيام ميلادية من تاريخ تأكيد استلام المنتج البديل . إذا لم تقم بإعادة المنتج المعيب إلينا في غضون عشرة (10) أيام ميلادية من تأكيد استلام المنتج البديل، ستفرض عليك رسوم عدم إعادة الجهاز تعادل ما يقترحه المصنّع كسعر التجزئة للمنتج البديل .
- أنت مسؤول عن عمل نسخ احتياطية لكافة البيانات والبرامج بشكل منتظم وقبل بدء أي إصلاح . لا تغطي هذه البوليصه استعادة البرامج أو استرجاع البيانات من منتجك وإليه، ونحن غير قادرين على نقلها إلى أي منتج بديل قد تحصل عليه . نحن غير مسئولون في أي حالة عن استعادة البرامج أو البيانات، أو عن استرجاع البيانات من أي منتج.

الاحتيال

إذا قمت أنت أي شكوى بخصوص الاحتيال أو إذا استخدمت أنت أي وسائل أو أجهزة احتيالية بموجب هذه البوليصه، فإنك ستخسر جميع المزايا الممنوحة بموجب هذه البوليصه وتغطيتك التأمينية تنتهي على الفور .يجوز للمؤمن ولمايكروسوفت إبلاغ الشرطة وأي جهة من جهات إنفاذ القانون الأخرى بطرف مثل هذه الشكوى . يحتفظ المؤمن بحق توجيه تعليمات بعمل تحقيق في شكاوك ويحتفظ لنفسه بحق أن تسترد منك تكلفة أي تحقيق في ادعاء الاحتيال بموجب هذه البوليصه .

القابلية للتجديد

يجوز تجديد هذه البوليصه بعد انتهاء مدتها، وفقاً لتقديرنا . إذا عرضنا تجديد التغطية الخاصة بك، فإن سعر التجديد المقدم يعكس عمر منتجك والتكلفة الساندة لاستبدال المنتج في ذلك التوقيت.

إمكانية نقل الملكية

لا يجوز أن تنقل ملكية التغطية الموجودة بموجب هذه البوليصه إلى شخص آخر، و عليك إبلاغ مايكروسوفت عن طريق الاتصال بهم عن طريق البريد الإلكتروني.

الإلغاء

حقك في الإلغاء

يمكنك إلغاء هذه البوليصه في أي وقت من خلال إخطارنا بطلب الإلغاء على التفاصيل أدناه :

يمكنك مخاطبتنا على العنوان التالي :إلغاءات بوليصه التأمين، Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland. واتصل بنا على رقم الهاتف الموجود على <http://support.microsoft.com> أو البريد الإلكتروني:

mstesbus@microsoft.com

فترة التهنئة

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

ما بعد فترة التهنئة

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

حقنا في الإلغاء

إذا قمنا بإلغاء هذه البوليصة، سنقدم إخطارًا مكتوبًا إليك خلال مدة لا تقل عن ثلاثين (30) يومًا قبل تاريخ سريان الإلغاء. سيرسل هذا الإخطار إلى عنوانك البريدي الموجود في ملفنا) البريد الإلكتروني أو العنوان الفعلي وفقًا للموجود(، مع سبب وتاريخ سريان هذا الإلغاء. إذا الغينا هذه البوليصة، سنتلقى مبلغًا مستردًا على أساس نسبي بناء على المعايير نفسها الموضحة أعلاه، ولا توجد رسوم على الإلغاء.

يجوز لنا إلغاء هذه البوليصة للأسباب التالية فقط:

(أ) عدم دفعك ثمن/تكلفة شراء البوليصة.

(ب) قيامك بتحريف متعمد.

(ج) قيامك بانتهاك صارخ للواجبات الموجودة بموجب هذه البوليصة فيما يتعلق بالمنتج أو باستخدامه.

إجراءات الشكاوى

نبتنا دائمًا هي أن نوفر لك خدمة ممتازة. ومع ذلك، إن لم تكن راضيًا عن الخدمة، يرجى إبلاغ أحد ممثلينا على الهاتف على رقم الهاتف الموجود على الرابط www.surface.com/support أو www.xbox.com/support أو عبر البريد الإلكتروني msepsbus@microsoft.com:

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

إذا استغرق الأمر منا وقتًا أطول من أربعة (4) أسابيع، سنخبرك متى يمكنك أن تتوقع تلقي إجابة. وهذا الإجراء لا يمس بحقوقك في اتخاذ الإجراءات القانونية.

حماية البيانات والخصوصية

الموافقة على نقل البيانات

من خلال شراء هذه البوليصة، أنت توافق على استخدام البيانات الخاصة بك مثلما هو موضح أدناه.

حماية البيانات

يلتزم المؤمن ومايكروسوفت بحماية خصوصيتك بما في ذلك المعلومات الشخصية الحساسة. يرجى قراءة هذا القسم بعناية، حيث سيتم اعتبار قبول هذه البوليصة إقرارًا بأنك قد قرأت وقبلت هذه الشروط والأحكام.

المعلومات الحساسة

بعض المعلومات الشخصية التي تطلبها منك مايكروسوفت أو المؤمن قد تكون معلومات بيانات شخصية حساسة. لا يستخدم المؤمن ومايكروسوفت هذه البيانات الشخصية الحساسة الخاصة بك أو بغيرك في غير الغرض المخصص لها الذي تقدمنا من أجله ولتقديم الخدمات المذكورة في هذه الوثيقة الخاصة بالشروط والأحكام.

كيف نستخدم معلوماتك ونحفظها ومع من نتشاركها

سيستخدم المؤمن ومايكروسوفت المعلومات الخاصة بك لإدارة البوليصة الخاصة بك، بما في ذلك تأمين الاكتتاب والتعامل مع الشكاوى. 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 يحتفظ المؤمن ومايكروسوفت، وتتضمن المعلومات المتحصل عليها من أطراف أخرى. يجوز لنا أن نستخدم وتبادل المعلومات الخاصة بك مع الأعضاء الآخرين في مجموعة AmTrust. يوفر المؤمن ومايكروسوفت مستوى كافٍ من الحماية لبياناتك.

لا يكشف المؤمن ومايكروسوفت عن المعلومات الخاصة بك إلى أي شخص خارج المجموعة) تعني شركة أم أو تابعة لأحد الأطراف (ما عدا:

• عندما تعطي أنت تصريحًا بذلك.

• عندما يتطلب الأمر من المؤمن ومايكروسوفت القيام بذلك بموجب القانون، أو عندما يسمح لهما قانونًا بعمل ذلك.

• لأغراض التصنيف الائتماني وجهات منع الاحتيال.

• الشركات الأخرى التي تقدم خدمة للمؤمن أو لمايكروسوفت أو لك.

• عندما ينقل المؤمن أو مايكروسوفت حقوقًا والتزامات بموجب هذه البوليصة.

يجوز أن ينقل المؤمن ومايكروسوفت المعلومات الخاصة بك إلى بلدان ولايات قضائية أخرى على أساس أن أي جهة تنقل إليها توفر مستوى كافٍ من الحماية. ومع ذلك، يجوز حصول هيئات إنفاذ القانون وغيرها من السلطات على تلك المعلومات لمنع الجريمة واكتشافها والامتثال بالتزاماتها القانونية.

أنت منحت إذنًا صريحًا بأن تتداول الشركات المعنية في الولايات المتحدة الأمريكية المعلومات المرتبطة بك وبمنتجك.

حقوقك

لديك بعض حقوق معينة فيما يتعلق بالوصول إلى معلوماتك. لديك الحق في الاطلاع على نسخة من المعلومات الشخصية الخاصة بك التي يحتفظ بها المضمن ومايكروسوفت. إذا كنت تعتقد أن أي من المعلومات التي يحتفظ بها المضمن أو مايكروسوفت غير صحيحة أو غير مكتملة، برجاء إبلاغنا في أقرب وقت ممكن للحصول على نسخة من المعلومات، قد يُطلب منك دفع رسوم رمزية.

التسويق

لن يستخدم المضمن ومايكروسوفت بياناتك لأغراض التسويق. جميع المعلومات المقدمة تستخدم لإدارة البوليصة الخاصة بك فقط.

أحكام عامة

القانون

لأطراف هذه البوليصة حرية اختيار القانون وواجب التطبيق على هذه البوليصة. تخضع هذه البوليصة لقوانين دولة الإمارات العربي المتحدة ما لم يتم الاتفاق تحديداً على خلاف هذا.

التعاقد من الباطن

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

التنازل والفصل

عجز أي طرف في مطالبة الطرف الآخر ببدء أي من أحكام هذه البوليصة لا يؤثر على الحق الكامل في طلب أدائها في أي وقت بعدها، ولا يؤخذ تنازل أي طرف عن انتهاك أي من أحكام هذه البوليصة على أنه تنازل عن تلك الأحكام 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 الحال 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 إدارة البوليصة الخاصة بك، على أي رقم هاتف أو عناوين بريدية أو إلكترونية تقدمها لنا. جميع الإخطارات أو الطلبات المتعلقة بهذه البوليصة يجب أن تكون كتابة 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 قدمته.

محمل الاتفاق

هذه البوليصة، بما فيها ذلك ملخص التغطية والشروط، والأحكام والقيود والاستثناءات، ودليل 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.