

**شروط وأحكام عقد الخدمة ("العقد")**

شكرا لك على شرائك في الآونة الأخيرة لعقد خدمة الضمان الممتد من Microsoft لجهاز Surface Hub. يرجى الاحتفاظ بوثيقة الشروط والأحكام المهمة هذه جنباً إلى جنب مع إثبات الشراء معاً في مكان آمن، حيث ستكون هناك حاجة لكليهما في وقت طلب الخدمة. تهدف المعلومات الواردة في مستند العقد هذا إلى العمل كدليل مرجعيّ قيم لمساعدة صاحب العمل على تحديد "الأمر المشمولة" بموجب هذا العقد وفهمها. لتوجيه أسئلة بخصوص المعلومات الواردة في هذا العقد، أو الحماية الخاصة بك بشكل عام، يرجى الاتصال بشركة Microsoft على <https://support.microsoft.com>.

لمعرفة المزيد عن المنتج الخاص بك، وكيفية الحصول على اتصال مع مايكروسوفت في حال وجود أي مشاكل، يرجى زيارة الموقع التالي: <https://www.microsoft.com/surface/ar-sa/support/surface-hub>

**التعريفات**

ضمن هذا العقد، تشير الكلمات ذات الأحرف الأولى الكبيرة والمكتوبة بخط سميك إلى المعاني الموضحة الآتية-

- "المسؤول": Microsoft Ireland Operations Limited ومقرها One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland. وموقعها الإلكتروني هو [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- "التعطل": العطل الميكانيكي و/أو الكهربائي للمنتج 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.
- "العقد"، "عقد الخدمة": يوضح هذا المستند جميع الأحكام والشروط والاستثناءات والقيود لعقد خدمة Microsoft الذي تم توفيره لك عند اكتمال الشراء من Microsoft أو بائع التجزئة لدينا.
- "خسارة غير مباشرة": خسارة أو التكلفة التي تتحملها أنت الناتجة عن حدث محمي ولكن الذي في حد ذاته غير محمي تحديداً بموجب هذا العقد، بما في ذلك فقدان الدخل أو الأرباح، وفقدان استخدام أو بيانات، أو تكاليف إضافية أخرى.
- "حد المسؤولية": الحد الأقصى للمسؤولية بموجب هذا العقد لأي شخص طلب خدمة وبشكل إجمالي خلال مدة العقد، كما هو مذكور في "خيارات الخدمة".
- "الشركة المصنعة"، "Microsoft" الشركة المصنعة للمعدات الأصلية للمنتج، والتي هي أيضاً المسؤول عن هذا العقد. وموقعها الإلكتروني هو: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- "سعر الشراء الأصلي للمنتج": المبلغ الذي دفعته مقابل المنتج (المنتجات)؛ باستثناء أيّ ضرائب و/أو رسوم مطبقة كما هو موضح في إثبات الشراء.
- "المنتج (المنتجات)": Microsoft Surface Hub المؤهل الذي قمت بشرائه والمحمي بموجب هذا العقد والمدرج في قسم "أهلية المنتج". (ملاحظة: تشمل الحماية الكاميرا والقلم الرقمي).
- "لوحة المفاتيح اللاسلكية المتكاملة وسلك الطاقة فقط عندما يتم توفير ذلك من قبل Microsoft في عملية شراء واحدة متكاملة).
- "إثبات الشراء": إيصال الشراء الأصلي المقدم في نقطة البيع والذي يؤكد تاريخ شراء هذا العقد والمنتج الذي تم شراؤه وفترة المدة.
- "الإصلاح/الإصلاحات": الإجراءات التي نتخذها لإصلاح المنتج الخاص بك أو تعديله أو إعادته إلى حالة عمل سليمة بعد التعطل. (ملاحظة: قد تكون الأجزاء التي تم استخدامها لإصلاح المنتج جديدة أو مستعملة أو تم تجديدها كي تتوافق مع مواصفات المصنع للمنتج الأصلي).
- "الاستبدال" أو "الاستبدال": عنصر تم توفيره لك من خلال الترتيب الخاص بنا. سوف نقوم باستبدال المنتج المعيب، في تقديرنا الوحيد، بمنتج جديد، وإعادة بنائه، أو نموذج جديد من الميزات والوظائف المتساوية أو ما شابه ذلك ولا نقدم أي ضمانات بأن المنتج المستبدل سيكون بنفس الطراز أو الحجم أو اللون كالمنتج السابق.
- "بائع التجزئة": البائع الذي تم تفويضه من قبل Microsoft لبيع هذا العقد لك.
- "طلب الخدمة": طلب إصلاح أو استبدال وفقاً لهذا العقد مقدم بواسطتك.
- "الخدمات": يُقصد بها خدمات الإصلاح والاستبدال المنصوص عليها في هذا العقد،
- "رسوم الخدمة": المبلغ المطلوب منك دفعه لكل طلب خدمة محمية بموجب هذا العقد.
- "ملخص الحماية": الصفحة الأولى من حساب Microsoft الخاص بك عبر الإنترنت، مثل المنصوص عليها في "خيارات الخدمة"، والتي تؤكد حمايتك بموجب هذا العقد.
- "المدة": الفترة الزمنية التي تكون فيها أحكام هذا العقد سارية كما جاء في ملخص الحماية و/أو إثبات الشراء الخاص بك.
- "نحن"، "لدينا"، "خاص بنا": Microsoft
- "أنت"، "الخاص بك": المشتري / مالك المنتج (المنتجات) المتضمن في هذا العقد.

**التاريخ الفعلي لتقديم الخدمة ومدتها**

تبدأ الحماية من التعطل عند انتهاء صلاحية الأجزاء الأصلية و/أو ضمان العمل الخاص بالشركة المصنعة وتستمر لبقية المدة كما هو موضح في ملخص الحماية الخاص بك أو حتى الوصول إلى حد المسؤولية، أيهما أقرب.

**أهلية المنتج**

لكي تكون مؤهلاً للاستفادة من الخدمات المقدمة بموجب هذا العقد، يجب أن يكون المنتج: (أ) جهاز Microsoft Surface Hub مؤهلاً؛ (ب) تم شراؤه من Microsoft أو من بائع تجزئة معتمد؛ (ج) الحصول على ضمان الشركة المصنعة لمدة اثني عشر (12) شهراً على الأقل.

**ما المحمي - عام**

خلال مدة العقد الموضحة أعلاه، في حالة طلب الخدمة لحدث التعطل، ينص هذا العقد على (1) العمالة و/أو الأجزاء المطلوبة لإصلاح المنتج المحمي؛ أو (ب) في تقديرنا الوحيد، واستبدال المنتج بدلا من هذا القبول لتصلح؛ أو (3) استبدال مباشر للمنتج إذا تم تفصيله في ملخص الحماية الخاص بك ("محمي"، "الحماية"). يرجى الرجوع إلى قسم "خيارات الخدمة" التي تنطبق على خطتك للحصول على التفاصيل كاملة.

**إشعارات مهمة بخصوص الخدمة بموجب هذا العقد**

- إذ قدمنا جهازاً مستبدلاً لك:
- ▶ فنحن نحفظ بالحق في استبدال المنتج المعيب بمنتج جديد أو منتج تم إصلاحه أو منتج تم تجديده بميزات ووظائف متساوية أو ماثلة، 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 السابق المشمول، وفي مثل هذه الحالة، لا يوفر هذا العقد للمالك أيّ تعويض عن هذا الفارق في الأسعار؛
- ▶ وتصبح أيّ أجزاء من المنتج المستبدل وجميعها أو مكوناته أو وحداته بالكامل ملكاً لنا بكاملها بموجب أحكام هذا العقد؛
- ▶ في معظم الحالات، لن يتم تضمين أو توفير الملحقات والمرفقات و/أو الأجهزة الطرفية مع الجهاز المستبدل.

- B. لا يسري الإصلاح والاستبدال بموجب هذا العقد أو يقدمان أي مزايا مزدوجة خلال أي فترة ضمان سارية للشركة المصنعة. خلال هذه الفترة، تتحمل الشركة المصنعة وحدها مسؤولية أي شيء محمي بموجب الضمان الخاص بالشركة المصنعة، ولا تجب تغطيته بموجب هذا العقد، وذلك بغض النظر عن قدرة الشركة المصنعة على الوفاء بالتزاماتها.
- C. يقتصر الإصلاح والاستبدال بموجب هذا العقد على ما هو موصوف على وجه التحديد في هذا المستند، وفقاً لما ينطبق على العقد الخاص بك. لا تتم حماية 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).
- D. مسؤولياتك: تتحمل مسؤولية نسخ أي/كل البرامج و/أو البيانات بشكل منتظم؛ وخاصة قبل بدء أي خدمات محمية بموجب هذا العقد. لا تتم حماية خدمات البرامج و/أو نقل البيانات و/أو الإصلاح.

### خيارات الخدمة

يمكن العثور على ملخص الحماية الخاص بك على <https://support.microsoft.com/ar-sa/products/surface-devices/surface-business>. إذا قمت بشراء "عقد خدمة الضمان الموسع مايكروسوفت لـ Surface Hub" كما هو مبين على ملخص لديك من حماية، ويشمل العقد حماية التعطل للمنتج الخاص بك.

### التعطل

أنت محمي ضد عدد غير محدود من تعطل الخدمات خلال مدة هذا العقد لإصلاح أو استبدال أو رد تكلفة المنتج الخاص بك في حالة التعطل، حسب حد المسؤولية المنصوص عليه بموجب هذا العقد.

### حد المسؤولية

خلال لديك مدة العقد، الحد الأقصى الذي نحن ملزمون بدفعه لأي شخص (1) يجب ألا تزيد الخدمة عن سعر الشراء الأصلي للمنتج الخاص بك.

أنت محمي خلال مدة العقد لما يلي:

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

إذا كان من الضروري استبدال منتجك، فستتوقف جميع أشكال الحماية، ولن يتم تقديم أي خدمات أخرى من تاريخ توفير المنتج المستبدل.

**إشعار - حول الاستبدال:** إذا اخترنا استبدال المنتج الخاص بك، فيمكننا أن نوفر خدمة تبادل متقدمة. عندما نقوم بتوفير خدمة الاستبدال المتقدمة فقد يتم تسليم استبدال المنتج لك مقدماً منا قبل استلام المنتج المعيب الخاص بك. يجب أن تشحن المنتج المعيب لنا خلال أربعة عشر يوماً (14) تقويمياً من الاستلام الذي يؤكد تسليم من استبدال المنتج. إذا لم تعد المنتج المعيب لنا خلال أربعة عشر يوماً (14) تقويمياً من استلام يؤكد تسليم المنتج المستبدل فسيتم تغريمك رسوم جهاز لم يتم إرجاعه يساوي سعر بيع التجزئة للجهاز المستبدل الخاص بالمصنّع.

### ما ليس محمياً - الاستثناءات

لا يحمي هذا العقد أي طلب للحصول على خدمة فيما يتعلق بـ أو ناتجاً عن:

- (e) التلف الناتج عن التجمد أو السخونة الزائدة أو الصدأ أو التآكل أو الالتواء أو الانحناء.
- (f) البلى العادي، أو التدهور التدريجي لأداء المنتج.
- (g) المعاملة المتعمدة أو المهملية للمنتج بطريقة ضارة أو مؤذية أو خبيثة أو متهوررة أو مهينة، مما يؤدي إلى تلفه و/أو تعطله؛
- (h) تلف أو عطل في المنتج ناتج عن أو يعزى إلى تشغيل فيروسات البرنامج أو أي عطل آخر متعلق بالبرنامج.
- (i) أو فقدان أو السرقة أو التسبب بأضرار جسيمة أو الاختفاء؛
- (j) في حالة وقوع الأحداث التالية: أعمال الشغب، والإشعاع النووي، أو الأعمال الحربية/العنصرية، أو التلوث الإشعاعي، أو الظروف البيئية، أو التعرّض 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؛ لن يكون منتجك محمياً في حالة طلب الخدمة.
- (k) عدم تنفيذ إجراءات الصيانة أو التشغيل/التخزين الموصى بها من قبل الشركة المصنعة في ظروف غير مطابقة للمواصفات أو التعليمات الخاصة بالشركة المصنعة؛
- (a) أي ضرر عرضي يعني الضرر المادي الذي يلحق بالمنتج بعد وقوع حادث مفاجئ وغير متوقع يؤثر على وظائف منتجك
- (b) 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؛
- (c) أي خسارة عرضية أيًا كانت وتتضمن على سبيل المثال لا الحصر: (1) الضرر الواقع على 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 أو المرتبطة به؛ ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي معدات مستخدمة مع المنتج؛ (2) التأخير في تقديم الخدمات 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 تجايف مخصصة وما شابه؛ أو (5) بديل مختلف عن المنتج الأصلي المشمول من حيث الطراز أو الحجم أو البعد أو اللون.
- (d) التعديلات أو التغييرات أو المعالجة أو الإصلاحات التي أجراها أي شخص بخلاف فني الخدمة المعتمد من قبلنا.

- (l) والجسم البلاستيكي أو القوالب والمفاتيح والأسلاك.
- (s) المسؤولية أو الضرر الذي يلحق بالمنتجات نتيجة تشغيل المنتج أو صيانتها أو استخدامه.
- (t) أي تكلفة تنشأ نتيجة فشل أي عنصر يُقصد به أن يكون عنصرًا قابلاً للاستهلاك.
- (u) أي طلب للحصول على الخدمة حيث لم تقدم الدليل على الشراء إلا إذا وافقنا على نقل المنافع المنصوص عليها بالعقد.
- (v) أي طلب خدمة لاستعادة البرامج أو البيانات، أو لاسترداد البيانات من منتجك. -
- (w) 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.
- (x) أي مطالبة أو منفعة بموجب هذه السياسة إلى الحد الذي يؤدي فيه توفير مثل هذه الحماية 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.
- (i) 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.
- (m) المنتج (المنتجات) التي تمت إزالة الأرقام التسلسلية أو تم تغييرها منها.
- (n) الضرر السطحي الذي لحق بـ المنتج الخاص بك، بما في ذلك الافساد والخدش ومما يؤثر سلبًا ما لم ينتج عن هذا الضرر السطحي فقدًا لأحد الوظائف.
- (o) الصيانة العادية أو الوقائية أو التعديل أو التغيير.
- (p) الملحقات والأجهزة الطرفية (مثل لوحة المفاتيح القابلة للفصل أو القلم الرقمي) أو المرفقات، ما لم يتم النص على وجه التحديد في "خيارات الخدمة" وتكلفة استبدالها إذا كانت غير متوافقة مع منتج بديل.
- (q) 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؛
- (r) تكلفة أجزاء المكونات غير محمية بضمان الشركة المصنعة الأصلية للمنتج ، أو أي جزء لا يعمل / لا يعمل بالطاقة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر: الأجزاء البلاستيكية أو الأجزاء الأخرى مثل الكابلات الملحقة والبطاريات (باستثناء ما قد يكون غير ذلك المنصوص عليها في هذا العقد) والموصلات والأسلاك والصمامات ولوحات المفاتيح

#### احتجاز محرك الأقراص - SSD

لا يُغطي عقد الخدمة هذا استعادة البرامج أو البيانات أو استرداد البيانات من/إلى المنتج، 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 مرتبط به.

إذا تعرّض المنتج لحدث تم تحديده على أنه مستبعد من الحماية بموجب قسم "ما ليس محميًا"، أو في حال وقوع 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.

#### طلبات الخدمة

**هام: لا يعني تقديم طلب للحصول على الخدمة تلقائيًا حماية تلف منتجك أو تعطله بموجب عقدك. قد لا يوفر هذا العقد أي حماية إذا قمت بإجراء إصلاحات غير مصرح بها.**

يرجى الالتزام بالإجراءات التالية للحصول على التفويض والخدمة في أقرب وقت ممكن بشكل معقول وعلى أي حال خلال أربعة عشر (14) يومًا من الحادث الذي أدى إلى حدوث طلب الخدمة. قد يؤدي عدم الالتزام بهذه الإجراءات إلى إبطال طلبك للخدمة.

عندما تقوم بإجراء طلب الخدمة سوف نطرح عليك أسئلة حول طلبك للخدمة وطبيعة أي تعطل. يجب الإجابة على هذه الأسئلة بصدق وحسب أفضل قدرة وعناية لديك مع عدم التحريف حيث إن الفشل في تقديم معلومات صحيحة قد يؤدي إلى إبطال عقدك.

للحصول على أفضل خدمة، والحصول على إثبات الشراء متاح بسهولة اتصل بنا على رقم الهاتف الموجود في <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> أو قم بزيارة <https://www.microsoft.com/surface/ar-sa/support/surface-hub>. سيحصل الممثلون المفوضون لدينا على الفور على تفاصيل بشأن المشكلة التي تواجهها مع المنتج وسوف يحاولون أولاً تسوية الوضع عبر الهاتف و / أو عن بعد. إذا لم ننجح في حل القضية عبر الهاتف و / أو عن بعد، فسيتم تزويدك برقم طلب الخدمة ومزيد من التعليمات حول كيفية الحصول على الخدمة للمنتج الخاص بك.

يرجى عدم أخذ منتجك أو إعادته إلى بائع التجزئة أو شحن منتجك إلى أي مكان، ما لم نطلب منك القيام بذلك. إذا طُلب منك إرسال المنتج بالبريد من خلالنا فيرجى التأكد من تضمين كل ما يلي مع منتجك:

- (1) نسخة من إثبات الشراء الخاص بك،
- (2) نبذة خطية لوصف المشكلة التي تواجهها مع المنتج، و
- (3) كتابة رقم طلب الخدمة الخاص بك الذي قد قدمناه لك، بشكل واضح.

ملاحظة: إذا طلبنا منك إرسال المنتج إلينا عبر البريد، فسوف نمذك بتعليمات محددة حول كيفية إرسال المنتج بالبريد. بالنسبة لخدمة الإرسال بالبريد من خلالنا، فسوف ندفع نظير الشحن من موقعك وإليه إذا اتبعت التعليمات الخاصة بنا. يطلب منك الحذر عند نقل و / أو شحن المنتج، ونحن لسنا مسؤولين عن أي رسوم للشحن أو الأضرار الناجمة التعبئة والتغليف غير اللاتقنين من قبلك. يظل المنتج مسؤوليتك حتى يتم استلامه من قبلنا.

لا تضمن أي ملحقات أو ألعاب أو ممتلكات شخصية الأخرى عندما ترسل المنتج الخاص بك إلى Microsoft من أجل الحصول على الخدمة، حيث إن مايكروسوفت لن تكون مسؤولة عن هذه الممتلكات.

**هام:** لا تفتح المنتج. فتح المنتجات قد يسبب الضرر الذي ليست محميًا بموجب العقد، وربما جعل المنتج الخاص بك غير مؤهل للخدمة، حتى نظير دفع رسوم. يمكننا نحن أو مقدم الخدمة المفوض من قبلنا فقط القيام بصيانة المنتج.

#### مسؤولياتنا

- بعد أن تعيد المنتج الخاص بك، سنتفقه.
- وسوف يتم رد تكاليف البريد الخاص بك من قبلنا، إذا كان طلب الخدمة صالحًا، ولم يكن مدفوعًا مسبقًا.
- إذا حددنا أن المنتج الخاص بك تعطل كما هو موضح في هذا العقد، فسوف نصلحه أو نستبدله (حسب قرارنا منفردين). وسوف نفعل ذلك بدون تعريكم إذا كان التوقف نتيجة لعطل. قد يكون الاستبدال بوحدة جديدة أو منتج مكافئ وظيفيًا. إذا قمنا باستبدال المنتج الخاص بك، يصبح منتجك الأصلي ملكنا والمنتج المستبدل هو ملكك، مع استمرار حماية المنتج طوال مدة العقد المتبقية، حسب "حد المسؤولية".
- إذا تعطل منتجك بعد انتهاء مدة هذا العقد، فلا توجد حماية من أي نوع بموجب هذا العقد. بعد انتهاء مدة هذا العقد، فقد يتم تحصيل رسوم منك مقابل خدماتنا لتشخيص وإصلاح أي مشاكل في منتجك.

#### مسؤولياتك

- لتلقي الخدمة أو الدعم بموجب هذا العقد، فإنك توافق على:
- تقديم الرقم التسلسلي للمنتج الخاص بك.
  - تقديم المعلومات لنا حول الأعراض والأسباب التي أدت إلى مشاكل مع المنتج الخاص بك.
  - الاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات، بما في ذلك سبيل المثال لا الحصر نموذج المنتج الخاص بك، أي ملحقات مرتبطة أو المثبتة على المنتج الخاص بك، عرض أي رسائل خطأ، شهدت الإجراءات المتخذة من قبل منتجك القضية والخطوات المتخذة لحل هذه القضية.
  - قم بتحديث برنامج المنتج إلى الإصدارات المنشورة حاليًا قبل البحث عن الخدمة.
  - اتبع الإرشادات التي نقدمها لك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الامتناع عن إرسال المنتجات والملحقات التي لا تخضع لإصلاح أو استبدال وتعبئة منتجك وفقا لتعليمات الشحن.
  - أنت مسؤول عن نسخ جميع البرامج والبيانات احتياطيًا بشكل منتظم وقبل البدء في أي إصلاح. لا يحمي هذا العقد استعادة البرامج أو البيانات، أو استرداد البيانات من / إلى منتجك، ولا يمكننا نقل ذلك إلى أي منتج بديل قد يتم توفيره لك. لن نتحمل بأي حال من الأحوال مسؤولية استعادة البرامج أو البيانات أو استرداد البيانات من أي منتج.

#### الاحتياط

إذا قمت بإجراء أي طلب محتال لخدمة أو إذا كنت تستخدم أي وسيلة أو وسائل احتيالية بموجب هذا العقد، وتخضع للقانون المعمول به في ولايتكم، فسوف يفقد كل المزايا بموجب هذا العقد، وسوف ينتهي هذا العقد على الفور. يجوز لنا إبلاغ الشرطة و/ أو أي وكالة أخرى لإنفاذ القانون بخصوص ظروف طلب الخدمة هذا. مع مراعاة أحكام القانون المعمول به في ولايتكم فنحن نحتفظ بالحق في التحقيق في طلبك وتقديم الإرشاد للحصول على خدمة نحتفظ بالحق في استرداد تكلفة أي تحقيق في طلب محتال لخدمة بموجب هذا العقد.

#### كيف سيتم توفير خدمة (خدمات) الحماية

يتم تحديد ما إذا كان سيتم إصلاح المنتج الأصلي المشمول أو استبداله وفقًا لتقديرنا وحدنا، وذلك استنادًا إلى المشكلة الخاصة التي يواجهها المنتج، ويخضع ذلك صراحة لقسمي حد المسؤولية وقسم "استثناءات ما ليس محميًا" في هذا العقد. بمجرد تأكيد حماية المنتج، قد يتم توفير خدمة المنتج المعيب بأي من الطرق التالية أو جميعها:

- أولًا، 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 المحمي 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 الحماية تكلفة العمال و/أو الأجزاء الضرورية لاستعادة المنتج المحمي إلى حالة عمل سليمة بعد تعطل شامل.
  - إذا تبين لنا في أي وقت أنه لا يمكن إصلاح المنتج المحمي عن بُعد أو في الموقع، فسنوفر لك إمكانية إزالة المنتج المعيب وشحنه بأمان إلى مركز الخدمة المعتمد لدينا.
    - بمجرد إصلاح المنتج المحمي أو تحديد ضرورة الاستبدال، سنقدم أيضًا الشحن الآمن للمنتج الذي تم إصلاحه أو المنتج البديل، بالإضافة إلى إعادة التركيب الأساسية.
- في حال انتهاء مدة صلاحيتك أثناء فترة المطالبة المعتمدة، سيتم تمديد التغطية المحمية بموجب هذا العقد حتى التاريخ الذي يتم فيه الوفاء بالكامل للمطالبة المعتمدة الجارية وذلك وفقًا لأحكام عقد مالك الجهاز. بمجرد اكتمال طلب الخدمة قيد التقدم هذا، سنتتهي الحماية.

#### رسوم الخدمة

لا يلزم دفع رسوم خدمة لتلقي التغطية للمنتج المحمي.

#### قابلية التجديد

لا يجوز تجديد هذا العقد بعد انتهاء فترة ولايتكم.

#### قابلية النقل

يجوز لك نقل الحماية بموجب هذا العقد إلى شخص آخر. في هذه الحالة، يجب عليك إبلاغنا عن طريق البريد الإلكتروني [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) أو عن طريق الهاتف على رقم الهاتف الموجود في <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. لا يؤدي نقل الحماية بموجب هذا العقد إلى تمديد أو بدء جديد للمدة ولا إلى أي تعديل آخر للشروط والأحكام الواردة هنا.

#### الإلغاء

## حَقْكَ في الإلغاء

يمكنك إلغاء هذا العقد في أي وقت بإبلاغ مايكروسوفت بطلب الإلغاء بالتفاصيل أدناه.

يمكنك الكتابة إلى **Microsoft** على: إلغاء الخطة، **Microsoft Ireland Operations Limited**, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland, phone <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> أو بريد إلكتروني [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

## مهلة التفكير

إذا كان طلب الإلغاء الخاص بك ضمن خمسة وأربعين (45) يومًا من تاريخ الشراء المنصوص عليه بالعقد، فسوف تتلقى مبلغ معاد مائة بالمائة (100٪) من سعر الشراء المدفوع من قبلك المنصوص عليه بالعقد، شريطة أن لا يكون هناك طلبات للخدمة قد تمت خلال تلك الفترة.

## بعد مهلة التفكير

إذا تم طلب الإلغاء بعد خمسة وأربعين (45) يومًا من تاريخ الشراء المنصوص عليه بالعقد، بشرط عدم الوفاء بحد المسؤولية، فسوف تتلقى ردًا نسبيًا من سعر الشراء المدفوع من قبلك المنصوص عليه بالعقد.

## حقنا في الإلغاء

إذا ألغينا هذا العقد، فسنقدم إشعارًا كتابيًا إلى مالك الجهاز وذلك قبل 30 يومًا على الأقل من تاريخ سريان الإلغاء. سيتم إرسال هذا الإشعار إلى العنوان الحالي لمالك الجهاز الموجود في ملفنا (البريد الإلكتروني أو العنوان الفعلي حسب الاقتضاء)، مع ذكر سبب هذا الإلغاء وتاريخ سريانه. إذا قمنا بإلغاء هذا العقد، فسوف تتلقى مبلغًا معادًا نسبيًا بناءً على المعايير نفسها على النحو المبين أعلاه ولا يتم تطبيق رسوم على إلغاء الحجز.

## يجوز لنا إلغاء هذا العقد للأسباب التالية:

عدم تسديد صاحب العقد لسعر/رسم الشراء؛

(ب) التحريف المتعمد من قبلك، أو

حدوث خرق جوهريٍّ للواجبات من قبل مالك الجهاز بموجب هذا العقد، وذلك فيما يتعلق بالمنتج أو استخدامه.

## إجراءات الشكاوى

دائمًا تكون النية توفير خدمة من الدرجة الأولى لك. ومع ذلك، إذا أنت لست راضيًا عن الخدمة، يرجى إبلاغ أحد ممثلي الهاتف لدينا في العثور على رقم الهاتف على <http://support.microsoft.com> أو عبر البريد الإلكتروني: [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

وسوف نبت في كل شكوى خلال ثلاثة (3) أيام عمل ما لم يكن قد تم حلها لرضائكم. وسيتم التحقيق في الشكوى بشكل كامل، وسيتم تزويدك استكمالًا للتقدم شكوى على فترات لا تزيد عن (15) يومًا أكثر من خمسة عشر يومًا. سيتم إصدار رد مكتوب كامل في غضون خمسة (5) أيام عمل من استكمال التحقيق.

إذا لم نحل الشكوى خلال ثلاثين (30) يومًا، فسنقوم بإعلامك بأخر التحديثات حسب الإطار الزمني نحن نتوقع أن يكون التحقيق قد اكتمل.

## 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](http://Microsoft.com/privacy).

### كيف نستخدم بياناتك الشخصية ومع من نتشاركها

- سنعمل على معالجة البيانات الشخصية، والمقصود بأي معلومات تتعلق بشخص طبيعي محدد أو يمكن تحديده، التي نمتلكها حولك بالطرق التالية:
- لأغراض تقديم معالجة طلب الخدمات 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 البحث أو الأغراض الإحصائية فإن هذا يصب في مصلحتنا المشروعة: مثل أن نقوم بتحليل النشاط التاريخي، وتحسين الطريقة الحسابية لنظام خوارزميات التصنيف، 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 البحرين.
- لتزويدك بالمعلومات أو المنتجات أو الخدمات التي تطلبها منا أو التي نشعر أنها قد تهتمك، 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 يفرض هذا الأمر بالتزاماتنا القانونية والتنظيمية القائمة على الاختصاص القضائي مع البحرين.

### الإفصاح عن بياناتك الشخصية

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

### 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؛

- (c) الوصول إلى البيانات الشخصية في نطاق **تحكمنا** ومعلوماتنا المتعلقة بكيفية معالجة هذه البيانات الشخصية وعلى أي أساس تتم هذه المعالجة؛  
(d) طلب محو **بياناتك** الشخصية؛  
(e) طلب تحديث أي بيانات غير كافية أو غير مكتملة أو غير دقيقة أو تصحيحها.  
(f) طلب تقييد معالجة **بياناتك** الشخصية؛  
(g) 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؛  
(h) تقديم شكوى إلى هيئة حماية البيانات المحلية؛  
(i) اسحب **موافقتك** في أي وقت تستند فيه المعالجة إلى **موافقتك**، دون التأثير على قانونية المعالجة وبناءً على الموافقة قبل سحبها.

#### الاحتفاظ بالبيانات

لن يتم الاحتفاظ **بياناتك** 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](https://Microsoft.com/privacy)) وذلك للحصول على تفاصيل العنوان بالكامل.

### أحكام عامة

#### القانون

لأطراف هذا **العقد** الحرية في اختيار القانون المطبق على هذا **العقد**. **يخضع هذا العقد لقوانين البحرين**، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك على وجه التحديد.

#### المقولة من الباطن

يجوز لنا التعاقد من الباطن أو إسناد أداء التزاماتنا لأطراف خارجية، ولكننا لن نُعفى من التزاماتنا تجاه مالك الجهاز عند القيام بذلك.

#### الاستقلالية

إذا تم الإعلان عن أن أي جزء من هذا **العقد** غير قابل للتنفيذ أو غير صالح، فسيظل الجزء المتبقي ساريًا وقابلًا للتنفيذ.

#### الإشعارات

توافق صراحة على أن يتم الاتصال، لأغراض إدارة **عقدك**، في أي رقم هاتف أو عنوان مادي أو إلكتروني **التي تقدمها لنا**. 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 السريعة الليلية المعترف بها. تعتبر الإشعارات قد تم تسليمها إليك عند إرسالها بالبريد الإلكتروني أو الفاكس المقدم إلينا أو بعد ثلاثة أيام بعد الإرسال بالبريد إلى عنوان الشارع الذي قدمته.

#### محمل الاتفاق

يشكل عقد الخدمة هذا، بما في ذلك ملخص الحماية والبنود والشروط والقيود والاستثناءات والاستبعادات وإثبات الشراء الخاص بمالك الجهاز، مجمل 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.

**Microsoft** و Surface و Xbox هي علامات تجارية لمجموعة شركات **Microsoft**.