

شكراً لك على الشراء في الآونة الأخيرة **عقد 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 هذا العقد هذا إلى العمل كدليل مرجعي قيم لمساعدتك على تحديد "الأمر المحمية" بموجب هذا العقد وفهمها. لأية 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 إلى المعاني الموضحة الآتية:

- **"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 الأصلي المشمول أو تعديله أو إعادته إلى حالة عمل سليمة بعد التعطل المشمول. قد تكون الأجزاء التي تم استخدامها لإصلاح المنتج المشمول جديدة أو مستعملة أو تم تجديدها كي تتوافق مع مواصفات المصنع للمنتج الأصلي.
- **"استبدال" أو "الاستبدال (الاستبدال)":** عنصر تم توفيره لك من خلال الترتيب الخاص بنا. سوف نستبدل المنتج المعيب، في تقديرنا الوحيد، مع الجديد، وإعادة بنائها، أو نموذج جديد من الميزات والوظائف متساوية أو ما شابه ذلك وليس لدينا أية ضمانات عدم وجود بديل سيكون نموذج نفس، وحجم وأبعاد أو لون المنتج 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 لأحكام هذا العقد صحيحة كما جاء في ملخص لديك الحماية و / أو إثبات الشراء.
- **"نحن"، "خاص بنا"، "لدينا":** Microsoft.
- **"أنت"، "الخاص بك":** المشتري / مالك المنتج (المنتجات) المتضمن في هذا العقد.
- **"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.
- **"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 توفيرها لك عند اكتمال الشراء من Microsoft أو بائع التجزئة لدينا.
- **"خسارة غير مباشرة":** خسارة أو التكلفة التي تتحملها أنت الناتجة عن الحدث المحمي 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 المسؤولة عن هذا العقد. وموقعها الإلكتروني هو www.microsoft.com.
- **"سعر شراء المنتج":** المبلغ الذي دفعه المالك مقابل المنتج المشمول؛ باستثناء أي 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 ولوحة المفاتيح اللاسلكية المتكاملة وسلك الطاقة فقط عندما يتم توفير ذلك من قبل Microsoft في عملية شراء واحدة متكاملة).

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 شراؤها من Microsoft أو من بائع تجزئة معتمد؛ (ج) الحصول على ضمان الشركة المصنعة لمدة اثني عشر (12) شهراً على الأقل.

ما هو محمي - 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 تسليم؛ أو (3) استبدال مباشر للمنتج إذا تم تفصيله في ملخص الحماية الخاص بك ("محمي"، "حماية"). يرجى الرجوع إلى قسم "خيارات الخدمة" التي تنطبق على خطتك للحصول على التفاصيل كاملة.

إشارات مهمة بخصوص الخدمة بموجب هذا العقد

- ▶ إذا قدمنا لك استبدالاً:
- ▶ نحفظ 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 إبعاده أو لونه؛
- ▶ قد تؤدي التطورات التكنولوجية إلى استبدال يكون فيه سعر التجزئة أو السوق أقل من سعر المنتج السابق، وفي مثل هذه الحالة، لا يوفر هذا العقد للمالك أي تعويض عن هذا الفارق في الأسعار؛
- ▶ وتصبح أي أجزاء من المنتج وجميعها أو مكوناته أو وحداته بالكامل التي تم استبدالها ملغاً لنا بكاملها بموجب أحكام هذا العقد.

► وفي معظم الحالات، لن يتم تضمين أو توفير الملحقات والمرفقات و/ أو الأجهزة الطرفية مع الاستبدال.

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 يغطيه 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 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).

D. 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 حماية خدمات البرامج و/أو نقل البيانات و/أو الإصلاح.

خيارات الخدمة

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

التعطل

تكون محميًا ضد غير محدود من الخدمات التعطل خلال مدة هذا العقد لإصلاح أو استبدال تكلفة المنتج الخاص بك في حالة التعطل، حسب الحد من المسؤولية بموجب هذا العقد.

حد المسؤولية

خلال مدة العقد الخاصة بك، يكون الحد الأقصى الذي نحن ملزمون بدفعه لأي شخص (1) يجب ألا تزيد الخدمة في الأصل سعر الشراء من المنتج الخاص بك.

أنت محمي نظراً لما يلي خلال مدة العقد:

- **حد الاستبدال:** تصل الاستبدالات إلى عملية استبدال واحدة (1)، وفقاً لتقديرنا وحدنا. وبمجرد تزويدنا لك ببديل واحد (1)، تُعدّ التزاماتنا مستوفاة بالكامل بموجب أحكام عقد الخدمة هذا، وتنتهي الحماية؛ 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).
- **حد الإصلاح:** تصل عدد الإصلاحات حتى (3) إصلاحات. وبمجرد أن ندفع ثلاثة (3) إصلاحات بموجب فترة العقد الخاصة بالمالك، فإن التزاماتنا سَعدّ مستوفاة بالكامل وستنتهي التغطية؛ بموجب أحكام عقد الخدمة هذا، بصرف النظر عن أي وقت متبقٍ بموجب مدة العقد.

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

إشعار - حول الاستبدال: إذا علينا أن نختار استبدال المنتج الخاص بك، ويمكننا توفير خدمة تبادل متقدمة. عندما نحن نقدم خدمة التغيير المتقدمة قد يتم تسليم استبدال المنتج لك مقدماً قبل استلام المنتج المعيب المنتج الخاص بك. يجب أن تشحن المنتج المعيب الذي ترسله إلينا خلال أربعة عشر يوماً (14) تقويمياً من الاستلام المؤكد تسليم من المنتج المستبدل. إذا لم تعد المنتج المعيب لنا خلال أربعة عشر يوماً (14) تقويمياً من إيصال استلام يؤكد تسليم المنتج المستلم، وسيتم تغريمك رسوم الجهاز غير المُعاد تواري سعر التجزئة المقترح من المصنّع لاستبدال المنتج.

ما هو غير محمي - الاستثناءات

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

- | | |
|--|---|
| <p>(d) التغييرات أو التعديلات أو المعالجة أو التلاعب أو الإصلاحات التي أجراها أي شخص بخلاف فني الخدمة المعتمد من قبلنا.</p> <p>(e) التلف الناتج عن التجمد أو السخونة الزائدة أو الصدأ أو التآكل أو اللتواء أو الانحناء.</p> <p>(f) البلى العادي، أو التدهور التدريجي لأداء المنتج.</p> <p>(g) المعاملة المتعمدة أو المهملة للمنتج بطريقة ضارة أو مؤذية أو خبيثة أو متهوررة أو مهينة، مما يؤدي إلى تلفه و/أو تعطله؛</p> <p>(h) تلف أو عطل في المنتج ناتج عن أو يعزى إلى تشغيل فيروسات البرنامج أو أي عطل آخر متعلق بالبرنامج.</p> <p>(i) الفيروسات أو التخريب أو فقدان أو السرقة أو التسبب بأضرار جسيمة أو الاختفاء؛</p> <p>(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</p> | <p>(a) أي ضرر عرضي يعني الضرر المادي الذي يلحق بالمنتج بعد وقوع حادث مفاجئ وغير متوقع يؤثر على وظائف منتجك</p> <p>(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؛</p> <p>(c) أي خسائر غير مباشرة أيًا كانت، 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 مثل حوامل الطرف الثالث أو حوامل أو تجاوزيف مخصصة وما شابه؛ أو (5) بديل مختلف عن المنتج الأصلي المشمول من حيث الطراز أو الحجم أو البعد أو اللون.</p> |
|--|---|

الإشعاعي أو الشعب أو الحرب أو الأعمال العدائية؛ لن يكون **منتجك** **محمياً** في حالة **طلب الخدمة**.

عدم تنفيذ إجراءات الصيانة أو التشغيل/التخزين الموصى بها من قبل الشركة المصنعة في ظروف غير مطابقة للمواصفات أو التعليمات الخاصة بالشركة المصنعة؛

المنتج (المنتجات) 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.

المنتج (المنتجات) التي تمت إزالة الأرقام التسلسلية منها أو تم تغييرها.

الضرر السطحي الذي لحق ب**المنتج الخاص بك**، بما في ذلك الإفساد والخدش ومما يؤثر سلباً ما لم ينجم عن هذا الضرر السطحي فقدان للوظائف.

الصيانة العادية أو الدورية أو الوقائية أو التعديل.

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**.

عيوب الشاشة/شاشة المراقبة؛ بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الصور المحترقة في شاشات CRT أو LCD أو LED التي تنتج عن عرض إشارة فيديو واحدة أو أكثر لفترة طويلة؛

تكلفة أجزاء المكونات غير محمية ب**ضمان الشركة المصنعة** الأصلي **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 والجسم البلاستيكي أو القوالب والمفاتيح والأسلاك.

(s) المسؤولية أو الضرر الذي يلحق بالمتلكات نتيجة تشغيل **المنتج** أو **صيانته** 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 يتم تقديم **الدليل على الشراء** إلا عندما **نوافق** على نقل المنافع المترتبة على **العقد**.

(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 للإحاق بالضرر، بأي كميبيوتر أو نظام كميبيوتر أو شفرة خبيثة لنظام الحاسوب أو فيروس الكميبيوتر أو أي عملية أو أي نظام إلكتروني آخر.

(x) أي مطالبة للحصول على الخدمة 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.

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 مشمول مرتبط به.

إذا تعرّض المنتج لحدث تم تحديده على أنه مستبعد من الحماية في قسم "ما ليس محمياً"، أو في حال وقوع حدث يوجب الحصول على الخدمة كان التشخيص فيه "لا توجد مشكلة" من مقدم الخدمات المعتمد لدينا، تكون أنت 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 تلقائياً 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** سنطرح عليك أسئلة حول **طلبك للخدمة** وطبيعة أي **عطل**. **يجب** الإجابة على هذه الأسئلة بصدق وبأفضل قدرة لديك مع اتخاذ العناية المعقولة لعدم جعل أي تعريف مثل الفشل في توفير معلومات دقيقة قد يبطل **العقد**.

للحصول على أفضل خدمة، يجب أن يكون لديك **إثبات شراء** متاح بسهولة والاتصال بنا على رقم الهاتف الموجود في <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> أو زيارة <https://www.microsoft.com/surface/ar-sa/support/surface-hub>. سوف يحصل الممثلون المفوضون لدينا على الفور على تفاصيل بشأن المشكلة التي تواجهها مع **المنتج** وسوف يحاولون أولاً القيام بتسوية 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 طلبنا منك إرسال المنتج بالبريد فيرجى التأكد من تضمين كل مما يلي مع **المنتج الخاص بك**:

- (1) نسخة من **إثبات الشراء الخاص بك**،
- (2) نبذة بوصف المشكلة التي تواجهها مع **المنتج** كتابة، و
- (3) كتابة واضحة لرقم طلب الخدمة الذي أعطيناه لك.

ملاحظة: إذا طلبنا منك إرسال المنتج بالبريد من خلالنا فسوف نقدم لك تعليمات محددة حول كيفية إرسال المنتج بالبريد من خلالنا. بالنسبة لخدمة الإرسال بالبريد من خلالنا، سندفع نظير الشحن من وإلى موقعك إذا اتبعت جميع التعليمات المقدمة من قبلنا. يُطلب منك استخدام الحذر عند نقل و / أو شحن المنتج، ونحن لسنا مسؤولين عن أي رسوم شحن أو أضرار بسبب التعبئة والتغليف غير المناسبين من قبلك. يظل المنتج مسؤوليتك حتى يتم استلامه من قبلنا.

لا تقوم بإرفاق أي ملحقات أو ألعاب أو ممتلكات شخصية أخرى عندما ترسل المنتج الخاص بك إلى Microsoft للصيانة، حيث إن مايكروسوفت لن تكون مسؤولة عن هذا الملكية.

هام: لا تقم بفتح المنتج. قد يتسبب فتح المنتج بالضرر الذي غير المحمي بموجب العقد، وربما جعل المنتج الخاص بك غير مؤهل للخدمة، حتى نظير دفع رسوم. يمكننا نحن أو مقدم خدمة مفوض ومعتمد من قبلنا فقط القيام بإجراء الصيانة للمنتج.

مسؤولياتنا

- بعد أن تقوم بإعادة المنتج الخاص بك، سنقوم بفحصه.
- وسوف يتم رد تكاليف البريد الخاص بك من خلالنا، إذا كان طلب خدمة صالحًا، ولم يكن الإرسال بالبريد مدفوع مسبقًا.
- إذا حددنا أن المنتج الخاص بك تعطل كما هو موضح في هذا العقد، فسوف نقوم بإصلاحه أو استبداله (حسب قرارنا نحن فقط). وسوف نقوم بذلك بدون رسوم إضافية عليك إذا كان السبب في الخلل هو عطل. قد يكون الاستبدال بوحدة تم تجديدها أو منتج مكافئ وظيفيًا. إذا قمنا باستبدال المنتج الخاص بك، يصبح منتجك الأصلي ملكنا والمنتج المستبدل ملكك، مع حماية للمنتج طوال المدة المتبقية من العقد، تخضع لحدود المسؤولية.
- إذا كانت أعطال 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 لنا.
 - تقديم المعلومات حول الأعراض والأسباب التي أدت إلى مشاكل مع المنتج الخاص بك لنا.
 - 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، الإجراءات المتخذة قبل مواجهة منتجك لهذه المشكلة والخطوات المتخذة لحل هذه المشكلة.
 - قم بتحديث برنامج المنتج إلى الإصدارات المنشورة حاليًا قبل السعي للحصول على الخدمة.
 - اتباع الإرشادات التي قدمناها لك، التي تتضمن على سبيل المثال لا الحصر الامتناع عن إرسال المنتجات والملحقات التي لا تخضع لإصلاح أو استبدال وتعبئة منتجك وفقًا 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 أو جهاز أصلي مشمول مرتبط به.

الاحتياط

إذا قمت بإجراء أي طلب محتال للحصول على الخدمة أو إذا كنت تستخدم أي وسيلة أو وسائل احتيالية بموجب هذا العقد، وتخضع للقانون المعمول به في ولايتك، فسوف تفقد كل المزايا بموجب هذا العقد، وسوف ينتهي هذا العقد على الفور. يجوز لنا إبلاغ الشرطة و / أو أي وكالة أخرى لإنفاذ القانون حول ظروف طلب الخدمة هذا. مع مراعاة أحكام القانون المعمول به في ولايتك، نحن نحتفظ بالحق في التوجيه والتحقيق في طلبك للحصول على الخدمة ونحتفظ بالحق في استرداد تكلفة أي تحقيق في طلب احتيال محتال للحصول على الخدمة بموجب هذا العقد.

كيف سيتم توفير خدمة (خدمات) الحماية

سيتم 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 و "استثناءات ما ليس محميًا" من هذا العقد. بمجرد تأكيد الحماية، فقد 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 المحمي لإجراء المزيد من تقييم للمشكلة ومحاولة تنفيذ الإصلاحات الضرورية في الموقع.
- سيتم تنفيذ الإصلاحات المشمولة في المكان الذي يوجد به المنتج الأصلي المحمي وقت المطالبة بالحصول على الخدمة. وتشمل الحماية تكلفة العمال و/أو الأجزاء الضرورية لاستعادة المنتج الأصلي المحمي إلى حالة عمل سليمة بعد تعطل محمي.
- إذا تبين لنا في أي وقت أنه لا يمكن إصلاح المنتج المحمي عن بُعد أو في الموقع، فنسافر 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 صلاحية الجهاز الخاص بك أثناء فترة المطالبة المعتمدة، سيتم تمديد الحماية المشمولة بموجب هذا العقد حتى التاريخ الذي يتم فيه الوفاء بالكامل للمطالبة المعتمدة الجارية وذلك وفقاً لأحكام عقد مالك الجهاز. بمجرد اكتمال طلب الخدمة قيد التقدم هذا، سنتهي الحماية بموجب عقد الخدمة هذا.

رسوم الخدمة

لا يلزم دفع رسوم خدمة لتلقي الحماية للمنتج المحمي.

قابلية التجديد

لا يجوز تجديد هذا العقد بعد انتهاء الفترة الخاصة.

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 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

حقك في الإلغاء

يمكنك إلغاء هذا العقد في أي وقت بإبلاغ مايكروسوفت بطلب الإلغاء حسب التفاصيل المذكورة أدناه.

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

مهلة التفكير

إذا طلب الإلغاء الخاص بك هو ضمن خمسة وأربعين (45) يوما من تاريخ الشراء العقد، سوف تتلقى مبلغًا معادًا مائة بالمائة (100%) من العقد سعر الشراء المدفوع من قبلك، شريطة ألا يكون هناك طلب لخدمة قد تم خلال تلك الفترة.

بعد انتهاء مهلة التفكير

إذا تم طلب الإلغاء بعد خمسة وأربعين (45) يوما من تاريخ الشراء العقد، بشرط عدم الوفاء بحد المسؤولية، فسوف تتلقى ردًا نسبيًا لسعر الشراء المدفوع من قبلك المذكور في العقد.

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 لك 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 نسبيًا بناء 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) تحريف متعمد من قبلك، أو

(ج) حدوث خرق جوهري للواجبات من قبل مالك الجهاز بموجب هذا العقد، وذلك فيما يتعلق بالمنتج المشمول أو استخدامه.

إجراءات الشكاوى

دائمًا يكون هدفنا هو توفير خدمة من الدرجة الأولى لك. ومع ذلك، إذا كنت لست راضيا عن الخدمة، فيرجى إبلاغ أحد ممثلي الهاتف لدينا على رقم الهاتف المذكور في <http://support.microsoft.com> أو عبر البريد الإلكتروني: msepsbus@microsoft.com.

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

إذا لم نحل الشكوى خلال ثلاثين (30) يوما، سنقوم بإعلامك بالمستجدات خلال الإطار الزمني الذي نتوقع أن يكون التحقيق قد اكتمل فيه.

حماية البيانات

إننا ملتزمون بحماية خصوصيتك واحترامها وفقاً 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 حوك بال طرق التالية:
- لأغراض تقديم معالجة طلب الخدمات وأي 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 بالجوهر، 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 الكويت.
 - 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 الكويت.

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 وشركاء التقارب، والوكلاء، ومسؤولي الجهات الخارجية، وشركات التأمين، وشركات إعادة التأمين، ووكالات الائتمان، ووكالات كشف الاحتيال، وهيئات تسوية الخسائر، والمحلفين/المحامين، والمحاسبين، والسلطات التنظيمية، وما قد يقتضيه القانون.

الحقوق الخاصة بك

يحق لك:

- (a) الاعتراض على معالجة بياناتك الشخصية لأغراض التسويق المباشر في أي وقت؛
- (b) 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 ومقرء آلياً، 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 ببياناتك لفترة أطول من اللازم، وستتم إدارتها وفقاً 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 مطلوباً منا الاحتفاظ بالبيانات لفترة أطول بسبب متطلبات العمل أو المتطلبات القانونية أو التنظيمية.

إذا كانت لديك أي أسئلة تتعلق باستخدامنا لبياناتك الشخصية، فيُرجى التواصل مع مسؤول حماية البيانات، يُرجى مراجعة الموقع الإلكتروني (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 دولة الكويت، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك على وجه التحديد.

المقابلة من الباطن.

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

الاستقلالية

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

الإشعارات

توافق صراحة على أن يتم الاتصال بك، لأغراض إدارة عقدك، على أي رقم هاتف أو عنوان مادي أو إلكتروني تقدمه 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 الليلية. تعتبر الإشعارات قد تم تسليمها لك عند إرسالها إليك عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس رغم أنك قدمته لنا، أو بعد ثلاثة (3) أيام من الإرسال بالبريد إلى عنوان الشارع الذي قدمته.



محمل الاتفاق

يشكّل عقد الخدمة هذا، بما في ذلك ملخص الحماية والبنود والشروط والقيود والاستثناءات والاستيعادات وإثبات الشراء الخاص بك، مجمل الاتفاق بيننا وبين المالك، ولا يجوز لأيّ تمثيل أو وعد أو شرط غير وارد في هذا العقد أن يُعدّل هذه البنود، إلاّ حسبما يقتضيه القانون.

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