

عقد الخدمة التجاري الشروط والأحكام

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

لتحقيق أقصى استفادة ممكنة لك، يرجى الانتقال إلى الموقع الإلكتروني www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty وتسجيل عقد الخدمة التجاري هذا خلال 10 أيام من تاريخ الشراء. قد يؤدي التخلف عن تنفيذ هذا الإجراء إلى حدوث تأخيرات كبيرة في تقديم الخدمة عند المطالبة.

شكراً لشراء "Microsoft Complete for Business". يرجى الاحتفاظ بوثيقة الشروط والأحكام المهمة ("عقد الخدمة"، "العقد") ودليل إثبات الشراء معاً في مكان آمن، فسوف تكون هناك حاجة إليهما عند تقديم مطالبة. الغرض من المعلومات الواردة في هذا العقد أن تكون بمثابة دليل مرجعي قيم يساعدك في تحديد وفهم "البنود المغطاة" بموجب هذا العقد.

التعريفات

في هذا العقد، تكون للكلمات التالية المعاني المذكورة بجانبها.

- **"نحن"** و **"ما يشار إلينا"** في مختلف صياغاتها، و **"المزود"**، و **"المتعهد"** و **"المدير"**: هو الطرف الذي تعهد أو الأطراف التي تعهدت بتقديم الخدمة بموجب هذا العقد بصفة متعهد/مزود عقد الخدمة، وتعهد أو تعهدت كذلك بالقيام بالإدارة طبقاً لهذا العقد بصفة مدير عقد الخدمة، وهو شركة Microsoft Ireland Operations Limited وعنوانها The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland الإلكتروني www.microsoft.com.
- **"بائع التجزئة"**: البائع المخول من قبلنا لبيع هذا العقد لك.
- **"أنت"**، و **"ما يشار إليك"** في مختلف صياغاتها: هو المشتري/صاحب المنتج المغطى (أو المنتجات المغطاة) بهذا العقد.
- **"المنتج (المنتجات)"**: هو الصنف الذي (أو الأصناف التي) تم شراؤها في الأصل، أو هو وفقاً لتقديرنا، صنفٌ بديل قدمناه نحن ويندرج وجوباً تحت هذا العقد.
- **"مبلغ الشراء الأصلي"**: المبلغ الذي دفعته أنت مقابل المنتج المغطى/المنتجات المغطاة، خالصاً من أي ضرائب و/أو رسوم مفروضة، كما هو مبين في دليل إثبات الشراء الذي لديك.
- **"دليل إثبات الشراء"**: إيصال الشراء الأصلي المقدم في نقطة البيع لدى بائع التجزئة الذي يُثبت تاريخ شراء عقد الخدمة والمنتج، والمدة، وخيار خطة التغطية الخاص.
- **"المدة"**: الفترة الزمنية التي تكون فيها أحكام هذا العقد صالحة.
- **"المطالبة"**: مطالبةٌ بالدفع تقدمها أنت وفقاً لهذا العقد.
- **"العطل"**: عطلٌ ميكانيكي و/أو كهربائي في منتجك يجعله غير قادرٍ على أداء المعدة له ويشمل ذلك العطل عيوب المواد أو الصنعة ولا يتضمن الإهلاك والبلى الذي
- **"التدفق المفاجئ للتيار"**: تلفٌ يصيب منتجك نتيجة تزيده بتدفق كهربائي أكثر من اللازم أثناء وصله بشكل ملائم بجهاز حماية ضد التيار المتغير، ولكن لا يشمل ذلك حالات التلف الناتجة عن التركيب غير الصحيح أو التوصيل غير الصحيح للمنتج مع مصدر الكهرباء.
- **"رسم الخدمة"**: المبلغ الذي يتعين عليك دفعه، لكل مطالبة، مقابل الخدمات المدرجة ضمن هذا العقد (إن وُجد هكذا رسم).
- **"التلف العرضي"**: تلف عرضي نتيجة الاستعمال؛ مثل التلف الناتج عن إسقاط المنتج قيد التغطية أو انسكاب سائلٍ عليه، أو أمور مرتبطة بكسرٍ في الشاشة. ويستلزم شراء تغطية تلف عرضي مستقلة.
- **"الإصلاح"**: الإجراءات التي نتخذها لإصلاح أو علاج أو استعادة منتجك إلى حالة عمل جيدة بعد عطلٍ مغطى بضمان الأعطال. الأجزاء المستخدمة لإصلاح المنتج قد تكون جديدة أو مستعملة أو مجددة أو غير أصلية لكنها تؤدي عملها بما يتطابق مع مواصفات مصنع المنتج الأصلي.
- **"يستبدل"** أو **"استبدال/بديل (استبدال/بدائل)"**: تسليمك صنفاً بديلاً في حال قررنا أن منتجك السابق العاطل ليس قابلاً للإصلاح. وتتعهد ببذل كل الجهود الممكنة لإصلاح المنتج العاطل، ولكننا نحتفظ بحق استبدال منتجك العاطل وفقاً لما نقرره بصنفاً جديد أو أعيد تركيبه أو مجددة يعادل أو يشابه منتجك من حيث الخصائص والعمل ولا تقدم أية ضمانات على أن المنتج البديل سيكون مطابقاً للمنتج السابق من حيث الطراز أو الحجم أو الأبعاد أو اللون.

مدة عقد الخدمة - تاريخ سريان التغطية

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

أهلية المنتج

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

بنود التغطية - عام

خلال المدة، في حالة تقديم مطالبة مؤمنة عن أي عطل أو حدث AD فإن هذا العقد ينص على ما يلي: (1) العمل و/ أو الأجزاء اللازمة لإصلاح المنتج؛ أو (2) توفير بديل للمنتج، وفق تقديرنا الوحيد، بدلاً من الإصلاح. يرجى الرجوع إلى قسم "خيارات خطة التغطية" الذي ينطبق على العقد الخاص بك للحصول على التفاصيل الكاملة.

ملاحظات مهمة بخصوص التغطية بموجب هذا العقد

- إذا قمنا بتوفير بديل لك:
 - ▶ نحتفظ بحق استبدال المنتج المعيب بصنفاً جديد أو أعيد تركيبه أو مجددة يعادل أو يشبه منتجك من حيث الخصائص والعمل، ويجوز أن يكون المنتج البديل مختلفاً عن منتجك الأصلي من حيث الطراز أو اللون.
 - ▶ قد يؤدي التقدم التكنولوجي إلى توفير بديل أقل من حيث سعر التجزئة أو السوق مقارنةً بالمنتج السابق، وفي مثل هذه الحالة، فإن هذا العقد لا ينص على أن نقدم لك أي تعويضات عن هذا الفرق في السعر.
 - ▶ وتصحيح جميع أجزاء المنتج المربكة أو المكونات أو كامل الوحدات المستبدلة بموجب أحكام هذا العقد ملكاً لنا بأكملها.
- (ب) التغطية المذكورة بموجب هذا العقد لا تحل محل أو تقدم فوائد مطابقة لتلك التي يقدمها المصنّع خلال أي فترة ضمان سارية المفعول. وخلال هذه الفترة، يكون أي شيء يغطي ضمان المصنّع على مسؤولية المصنّع وحده ولن يُعتبر دخلياً في هذا العقد، بغض النظر عن قدرة المصنّع على الوفاء بالتزاماته.
- (ج) تقتصر التغطية بموجب هذا العقد على تلك التي يتم وصفها بشكل محدد في هذه الوثيقة، حسبما ينطبق على العقد الخاص بك. لا يتم تغطية أي شيء لا يتم التعبير عنه صراحةً في هذا العقد (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي خدمات تدريب يتم تقديمها بشكل منفصل بواسطة Microsoft أو أحد مصممي Microsoft).
- (د) مسؤولياتك: يتعين عليك إنشاء نسخ احتياطية لأي / كل البرامج و / أو البيانات على أساس منتظم، خاصة قبل الشروع في أي خدمات مشمولة بهذا العقد. لا يغطي هذا العقد البرامج و / أو نقل البيانات أو خدمات الاستعادة.

خيارات خطة التغطية

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

عند الشراء، يوفر هذا العقد التغطية الموضحة في القسم "بنود التغطية - عام" أعلاه ووفقاً للأحكام التالية:

عناصر التغطية الأساسية: يتم التأمين على الأجهزة اللوحية السطحية، وأجهزة الكمبيوتر المحمول، وأجهزة كمبيوتر سطح المكتب الخاصة بالاستوديو، و / أو الكتب بالإضافة إلى وحدة الإمداد بالطاقة المرتبطة مع أسلاك التوصيل بموجب هذا العقد، عندما يتم توفير هذه المعلومات في الأصل من قبل Microsoft في عملية شراء واحدة مجمعة.

▶ إشعار - لا يتضمن كمبيوتر سطح المكتب سوى الماوس ولوحة المفاتيح فقط عندما يتم توفيرها من قبل Microsoft في عملية شراء واحدة مجمعة ومجمعة).

▶ إشعار - البنود المستثناة صراحة: لا تتم تغطية القلم الرقمي أو لوحة المفاتيح أو الماوس أو العناصر الإضافية بموجب هذا العقد (بغض النظر عما إذا كانت MICROSOFT قد تم تأمينها في الأصل من خلال عملية شراء واحدة مجمعة).

الخصومات

بموجب العقد الخاص بك، لا يلزم سداد أي مبالغ خصومات.

حد المسؤولية

خلال مدة العقد الخاص بك، يتعين ألا يتجاوز الحد الأقصى للمبلغ التراكمي الذي يتوجب علينا دفعه سعر الشراء الأساسي لمنتجك ("الحد الإجمالي"). يتم تقسيم حد الإصلاح والاستبدال الذي يتراكم باتجاه هذا الحد الإجمالي كما يلي:

لجميع منتجات فئة Surface المغطاة باستثناء منتجات استوديو:

• الاستبدال: ما يصل إلى مرتين (2) استبدال، وفق تقديرنا الوحيد، بموجب المطالبات المغطاة. بمجرد الوصول إلى هذا الحد، ستنتهي التغطية بموجب هذه الخطة؛ بغض النظر عن أي وقت متبقٍ بموجب مدة العقد الحالي ملاحظة: وبمجرد الوصول إلى هذا الحد، فإن جميع التزاماتنا قد تم استيفائها وتنتهي التغطية المستحقة بموجب هذه الخطة بغض النظر عن أي فترة زمنية متبقية بموجب العقد الحالي.

منتجات فئة Surface "استوديو" المغطاة فقط:

• حد الإصلاح: إصلاح للأعطال المغطاة أو مطالبات التدفق المفاجئ للتيار (على النحو الذي نحدده نحن)، إلى أن تصل القيمة الإجمالية للإصلاحات التي قدمناها إلى ما يعادل سعر شراء المنتج. بمجرد الوصول إلى هذا الحد، ستنتهي التغطية بموجب هذه الخطة؛ بغض النظر عن أي وقت متبقٍ بموجب مدة العقد الحالي.

ملاحظة: بمجرد الوصول إلى هذا الحد، فإن جميع التزاماتنا قد تم استيفائها وتنتهي التغطية المستحقة بموجب هذه الخطة بغض النظر عن أي فترة زمنية متبقية بموجب العقد الحالي.

• حد الاستبدال: ما يصل إلى مرتين (2) استبدال، وفق تقديرنا الوحيد، بموجب المطالبات المغطاة. بمجرد الوصول إلى هذا الحد، ستنتهي التغطية بموجب هذه الخطة؛ بغض النظر عن أي وقت متبقٍ بموجب مدة العقد الحالي.

ملاحظة: بمجرد الوصول إلى هذا الحد، فإن جميع التزاماتنا قد تم استيفائها وتنتهي التغطية المستحقة بموجب هذه الخطة بغض النظر عن أي فترة زمنية متبقية بموجب العقد الحالي.

وإذا قررنا تقديم منتج بديل، فيجوز لنا توفير خدمة الاستبدال المسبق. وفي حالة تقديم خدمة الاستبدال المسبق، فقد يتم توصيل المنتج البديل إليك قبل أن نستلم منك المنتج المعيب. وفي مقابل ذلك، يتعين عليك أن ترد إلينا المنتج المعيب خلال عشرة (10) أيام من تأكيد استلام المنتج البديل. وفي حال عدم وصول المنتج المعيب إلينا خلال عشرة (10) أيام من تاريخ تأكيد استلام المنتج البديل، فسيتم تقدير رسم عدم رد جهاز يعادل سعر التجزئة المقترح من مصنع المنتج البديل.

المزايا الإضافية المدرجة ضمن عقد الخدمة

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

موقع الخدمة

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

حد المسؤولية

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

الأمر غير الخاضعة للتغطية - الاستثناءات

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

- | | |
|---|---|
| (أ) الشروط المسبقة المتكيدة أو المعروفة لك (تشير "الشروط المسبقة" إلى الأضرار أو العيوب المرتبطة بالمنتج الذي كان موجوداً قبل شراء هذا العقد)؛ | (ي) الأحداث الطارئة؛ وتشمل دون حصر، الشغب، والإشعاع النووي، والحرب/ الأعمال العدائية أو التلوث الإشعاعي، والظروف البيئية، والتعرض لأحوال الطقس أو مخاطر الطبيعة، والانهايار، أو الانفجار أو التصادم مع شيء آخر، والحرائق، وأي نوع من الهطل أو الرطوبة، والبرق، والأوساخ/الرمل، والدخان أو الإشعاع النووي أو التلوث الإشعاعي أو التدمير أو الحروب أو الأعمال العدائية أو الأعمال الحكومية أو أعطال شبكة الإنترنت أو غيرها من أعطال الاتصالات اللاسلكية |
| (ب) التبعية/النقل غير اللائقين من قبلك أنت أو من ينوب عنك الذي يؤدي إلى حدوث تلف في المنتج أثناء نقله، بما في ذلك تثبيت المنتج بشكل غير صحيح أثناء النقل؛ | (ك) التلف العرضي نتيجة المناولة (التلف العرضي)؛ إلا إذا كان التلف مدرجاً ضمن دليل إثبات الشراء؛ |
| (ج) التعديلات، أو أعمال الضبط، أو التغييرات، أو الاستعمال أو الإصلاحات التي يقوم بها أي شخص آخر عدا اختصاصي الخدمة المعتمد لدينا؛ | (ل) عدم إجراء الصيانة التي يوصي بها المصنِّع، أو تشغيل المنتج أو تخزينه في ظروف خارج مواصفات المصنِّع أو تعليماته؛ |
| (د) التلف نتيجة التجميد أو السخونة الزائدة؛ | (م) الاستخدام غير السليم للكهرباء وتذبذبات التيار الكهربائي؛ |
| (هـ) البلى والاهتراء نتيجة الاستهلاك العادي؛ | (ن) البضاعة التي تخضع لسحب المصنِّع، أو لضماته أو العمل ثابته على إصلاح عيب في التصميم أو في أحد المكونات، أو خطأ في التركيب أو التصنيع بغض النظر عن قدرة المصنِّع على دفع ثمن هذه الإصلاحات؛ |
| (و) التعامل عمداً أو إهمالاً مع المنتج بطريقة ضارة، أو مسيئة، أو مأكرة، أو متهوررة أو عدوانية ينتج عنها ضرر و/أو عطل؛ | (س) البضاعة منزوعة أو معدلة الأرقام المتسلسلة؛ |
| (ز) الفيروسات، أو التخريب، أو الضياع، أو السرقة، أو التصرف غير اللائق، أو الاختفاء؛ | |
| (ح) الصدا، أو التآكل، أو الأعوجاج، أو الالتصاق؛ | |
| (ط) الحيوانات (بما فيها الحيوانات الأليفة)، أو سكن الحيوانات، أو غزو الحشرات؛ | |

(ص) أعمال الصيانة الدورية أو الوقائية العادية، أو تدريب المستخدم، أو تعديلات الإعداد؛

(ق) أي خدمة للمنتج يغطيها الضمان، أو عقد خدمة آخر، أو تأمين.

(ر) الملحقات والأجهزة الطرفية (مثل لوحة المفاتيح المنفصلة) أو المرفقات الضرورية للوظيفة الأساسية للمنتج، ولكن غير المدرجة أو المزودة من قبل المصنّع ضمن عبوة ومعاملة البيع الأصلية للمنتج؛

(ش) عيوب الشاشة، وتشمل دون حصر، صور تجربة عمل شاشات CRT أو LCD أو LED أو شاشات البلازما، الناجمة عن ألعاب الفيديو، والعرض المطول لواحد أو أكثر من إشارات الفيديو لفترات طويلة، أو الشاشات المتشققة (باستثناء ما قد يتم تغطيته في الحالات الأخرى إذا كان التلف العرضي مدرجاً ضمن دليل إثبات الشراء الخاص بك)؛

(ت) تكلفة الأجزاء المفقودة التي لا يغطيها ضمان المصنّع الأصلي للمنتج، أو أي جزء غير عامل / لا يعمل بالطاقة، ويشمل ذلك دون حصر: قطع البلاستيك أو الأجزاء الأخرى مثل كابلات الملحقات، والبطاريات (باستثناء ما ذكر خلاف ذلك في هذا العقد)، والموصلات، والأسلاك، والمنصهرات، ولوحات المفاتيح، والجسم البلاستيكي أو القالب، والمفاتيح والأسلاك؛ أو التغطية التي تخرق أي عقوبات تجارية أو اقتصادية أمريكية.

(ث) المسؤولية المدنية أو أضرار الممتلكات، أو إصابة أو وفاة أي شخص نتيجة تشغيل أو صيانة أو استخدام المنتج؛ أو

(خ) أي خدمة تؤدي خارج المملكة العربية السعودية.

(ع) أي أضرار تبعية بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: (1) ضرر الممتلكات، أو ضياع الوقت، أو فقدان البيانات أو فقدان الدخل الناتج عن حدث محدد، أو حدث AD ، أو أي عطل ميكانيكي / غير محدد، أو خدمات التدريب المقدمة بشكل منفصل من قبل Microsoft أو الشركات التابعة لها، أو أي نوع آخر من الضرر بسبب المنتج أو بالاشتراك معه؛ بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر ، أي معدات غير مغطاة مستخدمة بالاشتراك مع المنتج ؛ (2) التأخير في تقديم الخدمات أو عدم القدرة على تقديم الخدمة لأي سبب من الأسباب؛ (3) عدم توفر أي أجزاء / مكونات؛ (4) أي تكاليف تتكبدها أنت مرتبطة بتكسيات مخصصة لتلائم المنتج مثل حاملات الطرف الثالث، والمنافذ ، والتجاويف المخصصة وما شابه ذلك؛ أو (5) البديل المختلف من حيث النموذج أو الحجم أو الأبعاد أو اللون مقارنة بالمنتج السابق. لن نتحمل أية مسؤولية أو ضرر بالممتلكات أو الإصابة أو الوفاة لأي طرف (أطراف) ناشئة عن تشغيل المنتج أو صيانته أو استخدامه أو استبداله بموجب أحكام هذا العقد؛

(ف) مشاكل غير الأعطال؛ وتشمل دون حصر: العيوب، أو الضوضاء، أو الصرير، أو التلف الخارجي (يشير مصطلح "التلف الخارجي" إلى الأضرار أو التغييرات في المظهر الخارجي للمنتج التي لا تعيق أو تحد من الاستخدام الطبيعي له؛ مثل الخدوش، أو الكشوط، أو تغيرات اللون أو النسيج أو الملصق الخارجي)؛

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

كيفية تقديم مطالبة

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

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

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

- (1) المنتج المعيب؛
- (2) ونسخة من دليل إثبات الشراء الخاص بك؛
- (3) ووصف خطي مختصر للمشكلة التي تواجهك مع المنتج؛
- (4) وتوثيق واضح برقم خدمة المطالبة الذي حصلت عليه من المدير.

لا تتوفر التغطية إلا للخدمات المؤهلة التي يقوم بها مركز صيانة، أو بائع تجزئة، أو مركز تخزين معتمد لدينا. وفي حال انتهاء المدة الخاصة بك أثناء فترة مطالبة معتمدة، تُمدد التغطية التي يوفرها هذا العقد إلى التاريخ التي يتم فيه حل المطالبة المعتمدة بالكامل وفقاً لشروط وأحكام العقد.

القابلية للتجديد

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

إمكانية نقل الملكية

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

الإلغاء

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

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

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

إجراء الشكاوى

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

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

حماية الخصوصية والبيانات

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

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

احكام عامة

- التعاقد من الباطن.** يجوز لنا التعاقد من الباطن أو التنازل عن أداء التزاماتنا لأطراف أخرى، ولكن لا يعفيينا القيام بذلك من التزاماتنا تجاهك.
- التنازل؛ استقلالية النصوص.** لا يؤثر عجز أي طرف عن مطالبة الطرف الآخر بأداء أي بند من بنود هذا العقد على الحق الكامل في طلب أدائه في أي وقت بعد ذلك؛ ولا يؤخذ أو يُعتبر تغاضي أي طرف عن انتهاك أي بند من بنود هذا العقد على أنه تنازل عن ذلك البند نفسه. وفي حال عدم إمكانية إنفاذ أو عدم صلاحية أي حكم من أحكام هذه البنود والشروط بموجب أي قانون معمول به أو كان كذلك بموجب قرار محكمة، فلا يجعل عدم قابلية للنفاذ أو عدم صلاحية هذه البنود والشروط غير قابلة للنفاذ أو غير صالحة ككل، ويتم في هذه الحالة تغيير هذه الأحكام وتفسيرها بما يضمن أفضل تحقيق لأهداف الأحكام غير القابلة للنفاذ أو غير الصالحة في حدود القانون المعمول به أو قرارات المحكمة السارية.
- 14 – الإشعارات.** توافق أنت صراحةً على أن يتم الاتصال بك، لأي غرض كان ولجميع الأغراض، على أي رقم هاتف أو عناوين بريدية أو إلكترونية تقدمها لنا. ويجب أن تكون جميع الإخطارات أو الطلبات المتعلقة بهذا العقد كتابية ويجوز أن ترسل بأي وسيلة مناسبة، بما في ذلك البريد، أو البريد الإلكتروني، أو الفاكس، أو الرسائل النصية، أو البريد التجاري السريع. وتعتبر الإخطارات الموجهة إليك مستلمة منك عند إرسالها إليك بالبريد الإلكتروني أو إلى رقم الفاكس الذي قدمته لنا، أو بعد ثلاثة (3) أيام من إرسالها بالبريد إلى عنوان الشارع الذي أعطيتّه.
- القانون.** يخضع عقد الخدمة هذا لقوانين المملكة العربية السعودية.

مجمّل الاتفاقية

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