

## " بوليصة تأمين MICROSOFT "

### ملخص البوليصة

هذه معلومات هامة يتعين عليك قراءتها

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

تغطي هذا التأمين شركة القطرية العامة للتأمين وإعادة التأمين القائم مكتبها المسجل رويال هاوس، طريق الوحيذة، 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.

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

بالنسبة إلى جميع المطالبات المشمولة، فإن الحد الأقصى للمبلغ التراكمي الذي نلتزم بدفعه هو المبلغ المعادل لسعر الشراء الأصلي الموضح في إثبات الشراء (" الحد الكلي "). يتم تقسيم حد الاستبدال الذي يتراكم باتجاه هذا الحد الإجمالي كما يلي:

► الحد الإجمالي للمطالبات المشمولة: ما يصل إلى مرتين (2) استبدال، وفق تقديرنا الوحيد، بموجب المطالبات المغطاة. 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 البوليصة الحالية.

### المبالغ القابلة للخصم

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

إخطار - بشأن حالات الاستبدال بموجب بوليصات تأمين تابلت Surface إذا اخترنا أن نستبدل منتجك، يجوز لنا أن نقدم خدمة تبديل مقدماً. إذا قدمنا خدمة تبديل مقدماً، سيتم تسليم 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 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 المصنّع كسعر التجزئة للمنتج البديل .

### أهلية المنتج

لكي تكون مؤهل للحصول على التغطية بموجب هذه البوليصة، يجب أن يكون المنتج: أ) (تم شراؤه من أحد متاجر التجزئة) ب) (وله ضمان من المصنّع لمدة اثنتا عشر شهراً على الأقل)، ج) (وإذا كان خاضعاً لتغطية أي تأمين أو ضمان أو بوليصة 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 التأمينات، هناك بعض الأشياء التي لا يغطيها هذا التأمين. أهم هذه الأمور تشمل) 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.

ملخص التغطية الخاص بك يمكن أن تجده على الرابط [www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty](http://www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty)

### حقوق الإلغاء

"الإلغاء" هي وثيقة الشروط والأحكام.

يمكنك إلغاء هذه البوليصه 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](mailto:msepsbus@microsoft.com)

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

#### فترة التهدئة

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 التهدئة

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 <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني [www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty](http://www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty). 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 رقمًا لخدمات الشكاوى مع المزيد من التعليمات حول كيفية الحصول على خدمة تصليح منتجك. من فضلك لا تأخذ منتجك أو تعيده إلى تاجر التجزئة أو تشحن منتجك إلى أي مكان، ما لم نطلب منك القيام بذلك.

### الشكاوى

هدفنا دائما 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](http://www.surface.com/support) أو عبر البريد الإلكتروني [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com)

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

**الشروط والأحكام التجارية - حدوث عطل ميكانيكي**

لتحقيق أقصى استفادة ممكنة لك، يرجى الانتقال إلى الموقع الإلكتروني [www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty](http://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.

شكرا لك على شرائك مؤخرا "Microsoft Insurance Policy". يرجى الاحتفاظ بوثيقة الأحكام والشروط المهمة جنباً 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.

- **المصنع أو أي وثائق أخرى مناسبة ومعتمدة تقدم دليلا على أنك تملك المنتج .**
- **"المدة": الفترة الزمنية التي تكون فيها أحكام هذه البوليصة صالحة مثلما هو مذكور في ملخص التغطية الخاصة بك .**
- **"العطل":** الفشل الميكانيكي و / أو الكهربائي للمنتج بحيث يصبح غير قادر على أداء وظيفته المقصودة شريطة أن يكون هذا العطل بسبب عيوب في المواد أو الصنعة وليس البلي/الاهتراء الذي يحدث أثناء الاستخدام العادي للمنتج.
- **"المبالغ القابلة للخصم":** المبلغ المطلوب منك دفعه لكل شكوى مقابل الخدمات التي تغطيها هذه البوليصة (إن وجدت وفقاً لما هو مذكور في "خيارات خطة التغطية".
- **"الإصلاح":** الإجراءات التي نتخذها لإصلاح أو علاج أو استعادة منتجك إلى حالة عمل جيدة بعد حدوث عطل له تغطية أو الشكوى من حدوث عطل. الأجزاء المستخدمة لإصلاح المنتج قد تكون جديدة أو مستعملة أو مجددة لها مواصفات المصنع الخاصة بالمنتج الأصلي.
- **"يستبدل" أو "استبدال/بديل (استبدال/بدائل)":** عنصر تم توفيره لك عن طريقنا في حال تحديد أن المنتج المعيب الأصلي غير مناسب للإصلاح. ونؤكد على أننا لن ندخر أي جهد معقول لإصلاح، ولكن نحن نحفظ بالحق في استبدال المنتج المعيب، وفق تقديرنا الوحيد، وتوفير نموذج جديد، أو مُعاد بنائه أو مُجدد بحيث يشبه أو يُعادل المنتج الأصلي من حيث الميزات والوظائف، ولا نقدم أية ضمانات على أن المنتج البديل سيكون من نفس الطراز أو الحجم أو الأبعاد أو اللون مثل المنتج السابق.
- **"ملخص التغطية":** الصفحة الأولى من حسابك على ميكروسوفت على الإنترنت، وفقاً لما هو مذكور ف"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 إثبات 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](http://www.microsoft.com)
- **"بائع التجزئة":** البائع المخول من قبلنا لبيع هذه البوليصة لك .
- **"المؤمن":** هذا التأمين مغطى بنسبة 100% من قبل الشركة القطرية العامة للتأمين وإعادة التأمين القانم مكتبها المسجل رويال 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 البوليصة .
- **"المنتج) المنتجات":** (الأصناف التي اشتريتها في الأصل، أو وفقاً لتقديرنا، منتج بديل قدمناه يقع/سيفع تحت تغطية هذه البوليصة .
- **"حد المسؤولية":** الحد الأقصى لمسؤولية المؤمن بخصوص أي شكوى واحدة وبشكل إجمالي خلال مدة البوليصة، 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 الذي 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

**المدة: تاريخ سريان التغطية**

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 أيهما أقرب.

**أهلية المنتج**

لكي تكون أهلا للحصول على التغطية بموجب هذه البوليصة، يجب أن يكون المنتج): أ) (تم شراؤه من أحد بائعي التجزئة، ب) (ويتمتع بضمان من المصنع بحد أدنى إثني عشر شهراً، ج) (وأيلا يتمتع بالتغطية بموجب أي بوليصة تأمين أو ضمان أو إصلاح أخرى تقدم نفس المزايا الموضحة هنا.

## بنود التغطية: ع...ام

خلال المدة، في حالة تقديم مطالبة مؤمنة عن أي عطل فإن هذه البوليصه تنص على ما يلي: (i) العمل و / أو الأجزاء اللازمة لإصلاح المنتج؛ أو (ii) توفير بديل للمنتج، وفق تقديرنا الوحيد، بدلاً من الإصلاح. يرجى الرجوع إلى قسم "خيارات خطة التغطية" الذي ينطبق على البوليصه الخاصة بك للحصول على التفاصيل الكاملة.

### ملاحظات مهمة بخصوص التغطية بموجب هذه البوليصه

- A. إذا قمنا بتوفير بديل لك:  
 ▶ ونحتفظ بحق استبدال المنتج المعيب بصنف جديد أو أعيد تركيبه أو مجدد يعادل أو يشبه منتج 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 هذه البوليصه لا تتصل على أن نقدم لك أي تعويضات عن هذا الفرق في السعر.  
 ▶ وتصبح جميع أجزاء المنتج المركبة أو كامل الوحدات المستبدلة بموجب أحكام هذه البوليصه ملكاً لنا بأكملها.
- B. التغطية المذكورة بموجب هذه البوليصه لا تحل محل أو تقدم فوائد مطابقة لتلك التي يقدمها المصنّع خلال أي فترة ضمان سارية المفعول. وخلال هذه الفترة، يكون أي شيء يغطيه ضمان المصنّع على مسؤولية المصنّع وحده ولن يُعتبر داخلياً في هذه البوليصه، بغض النظر عن قدرة المصنّع على الوفاء بالتزاماته.
- C. تقتصر التغطية بموجب هذه البوليصه 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).
- D. مسؤولياتك: يتعين عليك إنشاء نسخ احتياطية لأي / كل البرامج و / أو البيانات على أساس منتظم؛ خاصة قبل الشروع في أي خدمات مشمولة بهذه البوليصه. لا يغطي هذا العقد البرامج و / أو نقل البيانات أو خدمات الاستعادة.

### خيارات خطة التغطية

(كما هو مبين في دليل إثبات الشراء وينطبق عليك)

يمكن العثور على ملخص التغطية الخاص بك على الموقع [www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty](http://www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty).

عند الشراء، توفر هذه البوليصه التغطية الموضحة في القسم "بنود التغطية - عام" أعلاه وفقاً للأحكام التالية:

- عناصر التغطية الأساسية: يسري التأمين على الأجهزة اللوحية السطحية و / أو أجهزة الكمبيوتر المحمول و / أو أجهزة كمبيوتر سطح المكتب الخاصة بـ Studio، و / أو الكتب بالإضافة إلى وحدة الإمداد بالطاقة المرتبطة مع أسلاك التوصيل بموجب هذه البوليصه، 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 مدمجة ومجمعة.)  
 ▶ إشعار - البنود المستثناة صراحة: لا تتم تغطية القلم الرقمي أو لوحة المفاتيح أو الماوس أو العناصر الإضافية بموجب هذه البوليصه (بغض النظر عما إذا كانت MICROSOFT قد تم قامت بتوفيرها في الأصل من خلال عملية شراء واحدة مدمجة).

### الخصومات

بموجب البوليصه الخاصة بك، لا يلزم سداد أي مبالغ خصومات.

### حد المسؤولية

بالنسبة إلى جميع المطالبات المشمولة، فإن الحد الأقصى للمبلغ التراكمي الذي نلتزم بدفعه هو المبلغ المعادل لسعر الشراء الأصلي الموضح في إثبات الشراء ("الحد الكلي"). يتم تقسيم حد الاستبدال الذي يتراكم باتجاه هذا الحد الإجمالي كما يلي:

▶ الحد الإجمالي للمطالبات المشمولة: ما يصل إلى مرتين (2) استبدال، وفق تقديرنا الوحيد، بموجب المطالبات المغطاة. 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 البوليصه الحالية.

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 مُصنّع المنتج البديل.

## الأمر التي لا تخضع للتغطية: الاستثناءات

هذه البوليصه لا تغطي أي شكوى ترتبط بما يلي أو ناجمة عنه:

- (a) تتكديها أنت مرتبطة بتراكيب مخصصة لتلائم المنتج مثل حاملات الطرف الثالث، المنافذ، والتجاويف المخصصة وما شابه ذلك؛ أو (v) البديل المختلف من حيث النموذج أو الحجم أو الأبعاد أو اللون مقارنةً بالمنتج السابق. لن نتحمل أية مسؤولية أو ضرر بالمنتجات أو الإصابات أو الوفاة لأي طرف (أطراف) ناشئة عن تشغيل المنتج أو صيانته أو استخدامه أو استبداله بموجب أحكام هذه البوليصه.
- (b) التعديلات، أعمال الصيطة أو التغييرات، أو التلاعب أو الإصلاحات التي يقوم بها أي شخص آخر عدا أخصائي الخدمة المعتمد لدينا .
- (c) الضرر نتيجة التجمد، أو ارتفاع درجة الحرارة، أو الصدا، أو التآكل، أو الاعوجاج أو الانحناء .
- (d) الاستهلاك العادي أو التدهور التدريجي في أداء المنتج.
- (e) التعامل بتعمد مع المنتج بطريقة ضارة، أو مضررة، أو سيئة، أو متهمرة أو عدوانية ينتج عنها
- (f) الشروط المسبقة المتكيدة أو المعروفة لك (تشير "الشروط المسبقة" إلى الأضرار أو العيوب المرتبطة بالمنتج الذي كان موجوداً قبل شراء هذه البوليصه).
- (g) التعديلات/النقل غير اللاتقنين اللذان تقوم بهما أنت أو من نيوب عنك وتؤديان إلى حدوث تلف في المنتج أثناء نقله، بما في ذلك تأمين المنتج بشكل غير صحيح أثناء النقل .
- (h) أية خسارة تعبية بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: (i) 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؛ (ii) التأخير في تقديم الخدمات أو عدم القدرة على تقديم الخدمة لأي سبب من الأسباب؛ (iii) عدم توفر أي أجزاء / مكونات؛ (iv) أي تكاليف

- أضرار أو حدوث فشل.
- (p) الصيانة الطبيعية الدورية أو الصيانة الوقائية، أو الضبط، أو التعديل، أو عمل الإصلاحات.
- (q) أي خدمة من خدمات المنتج يغطيها الضمان أو أي بوليصة تأمين أخرى أو تأمين.
- (r) الملحقات والأجهزة الطرفية) مثل لوحة المفاتيح المنفصلة، أو القلم الرقمي، أو المرفقات.
- (s) عيوب الشاشة، على سبيل المثال لا الحصر، صور تجربة العمل في الشاشات CRT، LCD، LED أو شاشات البلازما الناجمة عن ألعاب الفيديو، وعرض مطول لوحد أو أكثر من إشارات الفيديو لفترات طويلة، أو الشاشات المشققة.
- (t) تكلفة الأجزاء المكونة لا يغطيها ضمان المصنّع الأصلي للمنتج، أو أي جزء غير عامل/لا يعمل بالبطاقة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر: قطع البلاستيك والأجزاء الأخرى مثل كابلات الأكسسوارات، والبطاريات) باستثناء ذكر خلاف ذلك في هذه البوليصة (، والموصلات، والأحبال، والصمامات، ولوحات المفاتيح، والجسم البلاستيك أو المصبوب، والمفاتيح والأسلاك.
- (u) المسؤولية أو وقوع أضرار في الممتلكات، أو إصابة أو وفاة أي شخص نتيجة التشغيل أو الصيانة أو استخدام المنتج.
- (v) أي تكاليف تظهر نتيجة عطب أي صنف من الأصناف التي تكون أصناف مستهلكة.
- (w) أي شكوى لم يقدم فيها دليلاً لإثبات الشراء إلا إذا وافقنا على نقل مزايا البوليصة.
- (x) أي مطالبة باستعادة البرامج أو البيانات، أو باسترجاع بيانات من المنتج الخاص بك.
- (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) الأحداث العرضية؛ وتشمل دون حصر، الشغب، والإشعاع النووي، والحرب/الأعمال العدائية أو التلوث الإشعاعي، أو الظروف البيئية، أو التعرض لأحوال الطقس أو مخاطر الطبيعة، أو الانهيار، أو الانفجار أو التصادم مع شيء آخر، أو الحرائق، أو أي نوع من هطول الأمطار أو الرطوبة، أو البرق، أو الأوساخ/الرمل، أو الدخان أو الإشعاع النووي، أو التلوث الإشعاعي، أو الشغب، أو الحروب، أو الأعمال العدائية، والأعمال الحكومية، أو شبكة الإنترنت أو أي عطل اتصالات آخر.
- (k) "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 البوليصة.
- (l) عدم اتباع تعليمات صيانة المنتج أو تشغيله أو تخزينه التي يوصي بها المصنّع في ظروف خارج مواصفات المصنّع أو تعليماته.
- (m) المنتج) المنتجات (التي تخضع لسحب المصنّع، أو لزمانه أو إعادة العمل على إصلاح عيب في التصميم أو في أحد مكوناته، أو تركيب غير مناسب، أو خطأ من المصنّع بغض النظر عن قدرة المصنّع على دفع ثمن هذه الإصلاحات.
- (n) المنتج) المنتجات (التي أزيلت أو تغيرت أرقامها التسلسلية.
- (o) الأضرار الخارجية التي تحدث لمنتجك، بما في ذلك التلف والخدش والانبعاثات ما لم تؤثر تلك

## 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 أي 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 شكاوىك.

عند تقديم شكوى سيطلب مايكروسوفت أسئلة حول الشكوى وطبيعة أي عطل. عليك الإجابة على هذه الأسئلة بصدق وبأفضل قدرة لديك ومراعاة عدم القيام بأي تحريف، حيث أن عدم تقديم معلومات دقيقة قد يتسبب في إبطال بوليصةك.

للحصول على أفضل خدمة، جهز دليل إثبات الشراء واتصل بنا على رقم الهاتف الموجود على <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني [www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty](http://www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty). 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 رقمًا لخدمات الشكاوى مع المزيد من التعليمات حول كيفية الحصول على خدمة تصليح منتجك.

من فضلك لا تأخذ منتجك أو تعيده إلى تاجر التجزئة أو تشحن منتجك إلى أي مكان، ما لم نطلب 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) وتدوين رقم طلب خدمة الشكاوى الخاص بك الذي أعطيتنا 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. قد يسبب فتح المنتج أضراراً لا تغطيها البوليصة. وقد يجعل المنتج الخاص بك غير مؤهل للحصول على الخدمة، حتى لو كان ذلك مقابل دفع رسوم. يجوز فقط لمايكروسوفت أو أحد مقدمي الخدمة المعتمدين لدينا تقديم الخدمة الخاصة بالمنتج.

#### مسؤوليات مايكروسوفت

- بعد إعادة المنتج، ستقوم مايكروسوفت بفحصه.
- سترد مايكروسوفت تكاليف الإرسال بالبريد، إذا كانت المطالبة صحيحة وكانت تكاليف الإرسال بالبريد مدفوعة مسبقاً.
- إذا حدد مايكروسوفت أن منتجك تعطل كما هو موضح في هذه البوليصة، ستقوم مايكروسوفت) وفقاً لما تختاره مايكروسوفت وحدها (بإصلاح أو استبدال ذلك نيابة عن المؤمن. ستقوم مايكروسوفت بذلك بدون أن تدفع أي تكلفة) باستثناء أي خصم موجود (إذا كان السبب في عدم ع+ مل المنتج نتيجة عطل. يجوز أن يكون استبدال المنتج بمنتج مجدد أو منتج مساوٍ 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 الفترة المتبقية من مدة البوليصة، على أن يخضع لمسئولية المسؤولية.
- إذا تعطل منتجك بعد انتهاء مدة هذه البوليصة، لن تكون هناك تغطية من أي نوع بموجب هذه البوليصة. بعد انتهاء مدة هذه البوليصة، يمكن فرض رسوم عليك مقابل خدمات مايكروسوفت لتشخيص مشاكل منتجك وإصلاحها.

#### مسئولياتك

- للحصول على خدمة أو دعم في إطار هذه البوليصة، 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 المسألة.
  - أن تقوم بتحديث برامج المنتج إلى الإصدارات المنشورة حالياً قبل طلب خدمة المطالبات .
  - 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 البوليصة استعادة البرامج أو استرجاع البيانات من منتجك أو إلبه، ونحن غير قادرين على نقلها إلى أي منتج بديل قد يتم تزويدك به. نحن غير مسئولين في أي حالة عن استعادة البرامج أو البيانات، أو عن استرجاع البيانات من أي منتج.

#### الاحتياط

إذا قدمت أي شكوى بخصوص الاحتياط أو إذا استخدمت أي وسائل أو أجهزة احتياطية بموجب هذه البوليصة، فإنك ستخسر جميع المزايا الممنوحة بموجب هذه البوليصة وتنتهي تغطيتك التأمينية 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 شكوك ويحتفظ لنفسه بحق أن تسترد منك تكلفة أي تحقيق في ادعاء الاحتياط بموجب هذه البوليصة .

#### القابلية للتجديد

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

#### القابلية لانتقال الملكية

لا يجوز أن تنقل ملكية التغطية الموجودة بموجب هذه البوليصة إلى شخص أو منتج آخر.

#### الإلغاء

#### حقك في الإلغاء

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

يمكنك مخاطبتنا على العنوان التالي: إلغاءات بوليصة التأمين، The Atrium Building, Block، Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited,

B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland. واتصل بنا على رقم الهاتف الموجود على الرابط <http://support.microsoft.com> أو البريد الإلكتروني [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) :

#### فترة التهينة

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 شكاوى خلال تلك الفترة.

#### ما بعد فترة التهينة

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 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 ألغينا هذه البوليصة، ستلقى مبلغًا مستردًا على أساس نسبي بناء على المعايير نفسها الموضحة أعلاه، ولا توجد رسوم على الإلغاء.

يجوز لنا إلغاء هذه البوليصة للأسباب التالية :

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

نتينا دائما 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](http://www.surface.com/support) أو عبر البريد الإلكتروني [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) :

سوف نقوم بالرد في غضون خمسة (5) أيام عمل من تلقى شكاوك. إذا لم يكن من الممكن إعطاؤك ردًا كاملًا خلال هذه المدة) على سبيل المثال، لأنه مطلوب إجراء تحقيق مفصل(، سنعطيك ردا مؤقتًا نخبرك فيه بما يتم للتعامل مع شكاوك ومتى يمكنك أن تتوقع ردًا كاملًا وميم. في معظم الحالات، يتم حل شكاوك 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 بحقق 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 والمؤمن قد تكون معلومات بيانات شخصية حساسة. لا يستخدم المؤمن ومايكروسوفت هذه البيانات الشخصية الحساسة الخاصة بك أو يعيرك في غير الغرض المخصص لها الذي تقدمها من أجله ولتقديم الخدمات المذكورة في هذه الوثيقة الخاصة بالشروط والأحكام.

##### كيف نستخدم معلوماتك ونحميها ومع من نتشاركها

سيستخدم المؤمن ومايكروسوفت المعلومات الخاصة بك لإدارة البوليصة الخاصة بك، بما في ذلك تأمين الاكتتاب والتعامل مع الشكاوى. بها 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 أن نستخدم ونتبادل المعلومات الخاصة بك مع الأعضاء الآخرين في مجموعة AmTrust. يوفر المؤمن ومايكروسوفت مستوى كاف 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 البوليصية.

يجوز أن ينقل المؤمن ومايكروسوفت المعلومات الخاصة بك إلى بلدان وولايات قضائية أخرى على أساس أن أي جهة تنتقل 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 تعطي إذنك الصريح بأن تتناول وتتداول المعلومات المتعلقة بك وبمنتجك الشركات المعنية في الولايات المتحدة الأمريكية.

#### **حقوقك**

لديك بعض حقوق معينة فيما يتعلق بالوصول إلى معلوماتك. لديك الحق في الاطلاع على نسخة من المعلومات الشخصية الخاصة بك التي يحتفظ بها المؤمن ومايكروسوفت. إذا كنت تعتقد أن أي من المعلومات التي يحتفظ بها المؤمن 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 المؤمن ومايكروسوفت بياناتك لأغراض التسويق. جميع المعلومات المقدمة تستخدم لإدارة البوليصية الخاصة بك فقط.

## **أحكام عامة**

#### **القانون**

لأطراف هذه البوليصية حرية اختبار القانون واجب التطبيق على هذه البوليصية. تخضع هذه البوليصية لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة ما لم يتم الاتفاق تحديدًا على خلاف هذا.

#### **التعاقد من الباطن**

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

#### **التنازل والفصل**

عجز أي طرف في مطالبة الطرف الآخر بأداء أي من أحكام هذه البوليصية لا يؤثر على الحق الكامل في طلب أدائها في أي وقت بعدها، ولا يؤخذ تنازل أي طرف عن انتهاك أي من أحكام هذه البوليصية 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 البوليصية الخاصة بك، على أي رقم هاتف أو عناوين بريدية أو إلكترونية تقدمها لنا. جميع الإخطارات أو الطلبات المتعلقة بهذه البوليصية 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.

#### **مجمّل الاتفاق**

هذه البوليصية، بما فيها ذلك ملخص التغطية والشروط، والأحكام والقيود والاستثناءات، ودليل إثبات الشراء، تشكل مجمّل الاتفاق بيننا وبينكم ولا يوجد بيان أو وعد أو شرط غير وارد في هذه الوثيقة يعدل هذه البنود، باستثناء ما يقتضيه القانون.