

## " 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 الوحيدة، حور العنز شرق، ص.ب 8080 ، دبي - الإمارات العربية المتحدة، المسجل في سجل شركة التأمين (رقم التسجيل 43) وفقًا للقانون الاتحادي رقم 9 لسنة 1984 .

### التغطية

توجد خيارات خطة التغطية في وثيقة الشروط والأحكام.

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

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.

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

- خلال مدة بوليصة التأمين، تحصل على تغطية على الآتي: عدد غير محدود من إصلاح الأعطال خلال فترة بوليصة التأمين، تصل إلى ما يساوي مجموعه سعر الشراء الأصلي للمنتج شرط ألا يكون ضرورياً استبدال منتجك،
- أو ما يصل إلى استبدال منتجك مرة واحدة.

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

### 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) (والا يكون 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.

## حقوق الإلغاء

"الإلغاء" في وثيقة الشروط والأحكام.

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

الكتب : 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 التهنئة

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

### ما بعد فترة التهنئة

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

## 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، جهر دليل إثبات الشراء واتصل بنا على رقم الهاتف الموجود على <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>.

سوف يحصل ممثلونا المفوضون على الفور على تفاصيل المشكلة التي تواجهها مع المنتج، وسوف يحاولون أولاً حل المسألة عبر الهاتف أو عن بعد. إذا لم تنجح 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 على [www.xbox.com/support](http://www.xbox.com/support) أو عبر البريد الإلكتروني [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) :

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

## بوليصة التأمين MICROSOFT

### الشروط والأحكام التجارية - حدوث عطل ميكانيكي

مبروك! شكرًا لك على شرائك مؤخرا "Microsoft Insurance Policy". يرجى الاحتفاظ بوثيقة الأحكام والشروط المهمة جنبًا إلى جنب مع دليل إثبات الشراء معًا في مكان آمن، حيث ستكون هناك حاجة إلى كليهما عند الشكوى.

#### التعريفات

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

- المنتج المشتري، أو إيصال فاتورة مماثل أو إثبات بموجب وثائق ضمان المصنع أو إي
- وثائق أخرى مناسبة ومعتادة تقدم دليلًا على أنك تملك المنتج.
- "المدة": الفترة الزمنية التي تكون فيها أحكام هذه البوليصة صالحة مثلما هو مذكور في ملخص التغطية الخاصة بك.
- "العطل": كسر فعلي أو حرق أي جزء من المنتج الخاص بك **عند استخدامه وفقًا لتوجيهات المصنع** ينشأ عن عيوب إلكترونية أو كهربائية أو ميكانيكية داخلية في المنتج مما يتسبب في توقف مفاجئ في عمله ويستلزم إصلاحًا فوريًا قبل أن يعود للعمل بشكل طبيعي مرة أخرى.
- "المبالغ القابلة للخصم": المبلغ المطلوب منك دفعه لكل شكوى مقابل الخدمات التي تغطيها هذه البوليصة إن وجدت (وفقًا 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 مجمدة لها مواصفات المصنع الخاصة بالمنتج الأصلي.
- "يستبدل" أو "استبدال" استبدالات: (في حال قررنا أن المنتج الأصلي العاطل ليس قابلاً للإصلاح، تقديم منتج لك من نفس الطراز أو من طراز له خصائص عمل مشابهة لمنتجك. سوف نبذل كل جهد ممكن للإصلاح، لكننا نحتفظ بحق استبدال المنتج العاطل وفقًا لتقديرنا وحدنا بطراز جديد أو أعيد تركيبه أو مجدد يعادل أو يساوي منتجك من حيث الخصائص والعمل.
- "ملخص التغطية": الصفحة الأولى من حسابك على ميكروسوفت على الإنترنت، وفقًا لما هو مذكور في "خيارات خطة التغطية"، التي تؤكد التغطية الخاصة بك بموجب بوليصة التأمين.
- "بوليصة التأمين": العقد المحرر بينك وبين المؤمن، وتشير إليه هذه الوثيقة للشروط والأحكام، ودليل 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
- "بائع التجزئة": البائع المخول من قبلنا لبيع هذه البوليصة لك.
- "المؤمن": هذا التأمين مغطى بنسبة 100% من قبل الشركة القطرية العامة للتأمين وإعادة التأمين القائم مكتبها المسجل رويال هاوس، طريق الوحيدة، حور العنز شرق، ص.ب. 8080، دبي - الإمارات العربية المتحدة، المسجل في سجل شركة التأمين (رقم التسجيل 43) 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 وفقًا لتقديرنا، منتج بديل قدمناه يقع/سيقع 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

#### المصطلح: 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 أهلاً 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 شهرًا، ج) (والا يتمتع بالتغطية بموجب أي بوليصة تأمين أو ضمان أو إصلاح أخرى تقدم نفس المزايا الموضحة هنا.

#### بنود التغطية: عظام

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.

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

## التغطية

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

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

إذا قمت بشراء "بوليصة تأمين تابلت Surface" بما فيها التلف العرضي "وفقا لما هو مشار إليه في ملخص التغطية الخاص بك، فإن بوليصتك تشمل تغطية أعطال منتجك.

## تغطية الأعطال

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

## المبالغ القابلة للخصم

بموجب بوليصة التأمين الخاصة بك، ليس مطلوبًا دفع مبالغ قابلة للخصم .

## حدود المسؤولية

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

**خلال مدة بوليصة التأمين، أنت تتمتع بالتغطية فيما يخص الآتي:**

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

**إذا كان من الضروري استبدال منتجك، ستوقف تغطية الأعطال الموجودة بموجب بوليصة التأمين، ولن يتم تقديم تغطية للأعطال من التاريخ الذي يتم فيه توفير منتج بديل.**

إخطار: بشأن حالات الاستبدال: بموجب بوليصة التأمين الخاصة بك، عندما ينطبق عمل استبدال ويقدم لك بدلا من الإصلاح، فإن أي ملحقات ليست جزءا رئيسيا من عمل منتجك لن يتم تقديمها مع المنتج البديل. يجوز ألا تكون المنتجات البديلة نفس طراز أو لون منتجك. يجوز أن يكون المنتج البديل جديداً أو مجدداً يساوي أو يشبه منتجك من حيث الخصائص والعمل.

إذا اخترنا أن نستبدل منتجك، يجوز لنا أن نقدم خدمة تبديل مقدما. إذا قدمنا خدمة تبديل مقدما، سيتم تسليم المنتج البديل لك قبل استلامنا المنتج المعيب الخاص بك. عليك شحن منتجك المعيب إلينا خلال عشرة (10) أيام ميلادية من تاريخ تأكيد استلام المنتج البديل. إذا لم يتم إعادة 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 .

## الأمور التي لا تخضع للتغطية: الاستثناءات

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

- |  |  |
|--|--|
| <p>(j) الأحداث العرضية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر: أعمال الشغب، والإشعاع النووي، والحرب/والأعمال العدائية أو التلوث الإشعاعي، والظروف البيئية، والتعرض لأحوال الطقس أو مخاطر الطبيعة، والانهييار، ووقوع انفجار أو التصادم مع شيء آخر، والحرائق، وأي حالة من حالات هطول الأمطار أو الرطوبة، والبرق، والأوساخ/الرمل، والدخان، .</p> <p>(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.</p> <p>(l) عدم اتباع تعليمات صيانة المنتج أو تشغيله أو تخزينه التي يوصي بها المصنّع في ظروف خارج مواصفات المصنّع أو تعليماته .</p> <p>(m) المنتج (المنتجات) (التي تخضع لسحب المصنّع، أو لزماته 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 .</p> <p>(n) المنتج (المنتجات) (التي أزيلت أو تغيرت أرقامها التسلسلية .</p> <p>(o) الأضرار الخارجية التي تحدث لمنتجك، بما في ذلك التلف والخدش والانبعاجات ما لم تؤثر تلك الأضرار الخارجية سلبا على عمل المنتج.</p> <p>(p) الصيانة الطبيعية الدورية أو الصيانة الوقائية، أو الضبط، أو التعديل، أو عمل الإصلاحات.</p> <p>(q) أي خدمة من خدمات المنتج يغطيها الضمان أو أي بوليصة تأمين أخرى أو تأمين .</p> | <p>(a) الشروط الموجودة مسبقاً التي تتحملها أو تعرفها) الشروط الموجودة مسبقاً تشير إلى شرط يرتبط، في جميع الاحتمالات الميكانيكية أو الكهربائية المعقولة، بالسلامة منتجك ميكانيكياً قبل شراء هذه البوليصة .</p> <p>(b) التعيين/النقل غير اللائقين للذات تقوم بهما أنت أو من ينوب عنك وتؤديان إلى حدوث تلف في المنتج أثناء نقله، بما في ذلك تأمين المنتج بشكل غير صحيح أثناء النقل .</p> <p>(c) أي خسارة تابعة أيًا كانت .</p> <p>(d) التعديلات، أعمال الضبط، أو التغييرات، أو التلاعب أو الإصلاحات التي يقوم بها أي شخص آخر عدا أخصائي الخدمة المعتمد لدينا .</p> <p>(e) الضرر نتيجة التجمد، أو ارتفاع درجة الحرارة، أو الصدا، أو التآكل، أو الأعوجاج أو الانحناء .</p> <p>(f) الاستهلاك العادي أو التدهور التدريجي في أداء المنتج.</p> <p>(g) التعامل بتعمد وإهمال مع المنتج بطريقة ضارة، أو مضرّة، أو سيئة، أو متهمرة أو عدوانية ينتج عنها أضرار أو حدوث فشل.</p> <p>(h) تلف أو خلل في منتجك يسببه أو يرجع إلى تشغيل فيروسات برامج أو أي عطل آخر قائم بسبب سوء استخدام برامج .</p> <p>(i) فقدان أو السرقة، أو التصرف السيء أو الاختفاء .</p> |
|--|--|

- (u) المسؤولية أو وقوع أضرار في الممتلكات، أو إصابة أو وفاة أي شخص نتيجة التشغيل أو الصيانة (r) الملحقات والأجهزة الطرفية) مثل لوحة المفاتيح المنفصلة، أو القلم الرقمي)، أو المرفقات.
- (v) أي تكاليف تظهر نتيجة عطب أي صنف من الأصناف التي تكون أصناف مستهلكة.
- (w) أي شكوى لم يقدم فيها دليلًا لإثبات الشراء إلا إذا وافقتا على نقل مزايا البوليصا.
- (x) أي مطالبة باستعادة البرامج أو البيانات، أو باسترجاع بيانات من المنتج الخاص بك.
- (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 لواحد 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 بالطاقة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر: قطع البلاستيك والأجزاء الأخرى مثل كابلات الإكسسوارات، والبطاريات) باستثناء ذكر خلاف ذلك في هذه البوليصا، والموصلات، والأحبال، والصمامات، ولوحات المفاتيح، والجسم البلاستيك أو المصبوب، والمفاتيح والأسلاك.

## الشكاوى

هام: تقديم شكوى لا يعني تلقائيًا أن التلف أو العطل في منتجك تغطيه البوليصا الخاصة بك. قد لا توفر هذه البوليصا أي تغطية إذا أجريت أي إصلاحات غير مصرح بها.

يرجى الامتنال للإجراءات التالية للحصول على الترخيص والخدمة في أقرب وقت ممكن في حدود المعقول، وعلى أي حال في غضون أربعة عشر (14) يومًا من تاريخ وقوع الحادث موضوع الشكوى. عدم مراعاة هذه الإجراءات قد يبطل شكاوك.

عند تقديم شكوى سيشرح 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> 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 بارسال 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) وتكوين رقم طلب خدمة الشكاوى الخاص بك الذي أعطيناك 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 أتبعنا 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 أضرارًا لا تغطيها البوليصا، 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

- (a) بعد إعادة المنتج، ستقوم مايكروسوفت بفحصه.
- (b) سترد مايكروسوفت تكاليف الإرسال بالبريد، إذا كانت المطالبة صحيحة وكانت تكاليف الإرسال بالبريد مدفوعة مسبقًا.
- (c) إذا حدد مايكروسوفت أن منتجك تعطل كما هو موضح في هذه البوليصا، ستقوم مايكروسوفت) وفقًا 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 + 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 ملكًا للمؤمن ويكون المنتج البديل ملكًا لك، مع استمرار تغطية ذلك المنتج خلال الفترة المتبقية من مدة البوليصا، على أن يخضع لمسئولية المسئولية.
- (d) إذا تعطل منتجك بعد انتهاء مدة هذه البوليصا، لن تكون هناك تغطية من أي نوع بموجب هذه البوليصا. بعد انتهاء مدة هذه البوليصا، يمكن فرض رسوم عليك مقابل خدمات مايكروسوفت لتشخيص مشاكل منتجك وإصلاحها.

## مستولياتك

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 تعطيكها مايكروسوفت لك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الامتناع عن إرسال 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 إليه، 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.

#### الاحتيال

إذا قدمت أي شكوى بخصوص الاحتيال أو إذا استخدمت أي وسائل أو أجهزة احتيالية 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 بطرود مثل هذه الشكوى . يحتفظ المؤمن بحق توجيه تعليمات بعمل تحقيق في شكوك ويحتفظ لنفسه بحق أن تسترد منك تكلفة أي تحقيق في ادعاء الاحتيال 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، Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland. واتصل بنا على رقم الهاتف الموجود على الرابط <http://support.microsoft.com> أو البريد الإلكتروني: [msspsbus@microsoft.com](mailto:msspsbus@microsoft.com)

##### فترة التهنئة

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 التهنئة

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.

##### حقنا في الإلغاء

إذا قمنا بإلغاء هذه البوليصة، سنقدم إخطاراً مكتوباً إليك خلال مدة لا تقل عن ثلاثين (30) يوماً قبل تاريخ سريان الإلغاء . سيرسل هذا الإخطار إلى عنوانك البريدي الموجود في ملفنا) البريد الإلكتروني أو العنوان الفعلي وفقاً للموجود(. مع سبب وتاريخ سريان هذا الإلغاء . إذا ألغينا هذه البوليصة، سنتلقى مبلغاً مسترداً على أساس نسبي بناء على المعايير نفسها الموضحة أعلاه، ولا توجد رسوم على الإلغاء.

يجوز لنا إلغاء هذه البوليصة للأسباب التالية فقط :

- عدم دفعك ثمن/تكلفة شراء البوليصة .
- قيامك بتحويل متعمد .
- قيامك بانتهاك صارخ للواجبات الموجودة بموجب هذه البوليصة فيما يتعلق بالمنتج أو باستخدامه .

## إجراءات الشكاوى

نيتنا دائما هي أن نوفر لك خدمة ممتازة. ومع ذلك، إن لم تكن راضيا عن الخدمة، يرجى إبلاغ أحد ممثلينا على الهاتف على رقم الهاتف الموجود على الرابط [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) أو [www.xbox.com/support](http://www.xbox.com/support) أو عبر البريد الإلكتروني: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com) :

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

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

## 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 إقراراً 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 بغيرك في غير الغرض المخصص لها الذي تقدمها من أجله ولتقديم الخدمات المذكورة في هذه الوثيقة الخاصة بالشروط والأحكام.

### كيف نستخدم معلوماتك ونحفظها ومع من نتشاركها

سيستخدم المؤمن ومايكروسوفت المعلومات الخاصة بك لإدارة البوليصة الخاصة بك، بما في ذلك تأمين الاكتتاب والتعامل مع الشكاوى. 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 معاملتك التي يحتفظ المؤمن ومايكروسوفت وتتضمن المعلومات المتحصل عليها من أطراف أخرى. يجوز أن نستخدم وتبادل 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 تصريحاً بذلك.

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

• لأغراض التصنيف الائتماني وجهات منع الاحتيال.

الشركات الأخرى التي تقدم خدمة للمؤمن أو لمايكروسوفت أو لك.

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

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

أنت تعطي إذنك الصريح بأن تتناول وتتداول المعلومات المتعلقة بك وبمنتجات 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 البوليصة الخاصة بك فقط.

## أحكام عامة

### القانون

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

#### التعاقد من الباطن

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

#### التنازل والفصل

عجز أي طرف في مطالبة الطرف الآخر بأداء أي من أحكام هذه البوليصة لا يؤثر على الحق الكامل في طلب أدائها في أي وقت بعدها، ولا يؤخذ تنازل أي طرف عن انتهاك أي من أحكام هذه البوليصة على أنه تنازل عن تلك الأحكام نفسها .  
في حالة كان أي حكم من هذه الأحكام والشروط غير قابل للتنفيذ أو غير صالح بموجب أي قانون معمول به أو كان كذلك بموجب قرار محكمة، لا تجعل عدم القابلية للتنفيذ أو عدم الصلاحية هذه الشروط غير قابلة للتطبيق أو غير صالحة ككل، وفي هذه الحال تتغير هذه الشروط والأحكام ويتم تفسيرها بما يحقق أفضل تحقيق لأهداف الأحكام غير القابلة للتنفيذ أو غير المتاحة داخل حدود القانون المعمول به أو قرارات المحكمة المعمول بها.

#### الإخطارات

أنت توافق صراحة على أن يتم الاتصال بك لأغراض إدارة البوليصة الخاصة بك، على أي رقم هاتف أو عناوين بريدية أو إلكترونية تقدمها لنا . جميع الإخطارات أو الطلبات المتعلقة بهذه البوليصة يجب أن تكون كتابة ويمكن أن ترسل بأي وسيلة مناسبة، بما في ذلك عن طريق البريد، أو البريد الإلكتروني، أو الفاكس، أو الرسائل النصية، أو البريد التجاري السريع . تعتبر الإخطارات الموجهة إليك أنك استلمتها عند إرسالها إليك عن طريق البريد الإلكتروني أو إلى رقم الفاكس الذي قدمته لنا، أو ثلاثة (3) أيام عقب إرسالها بالبريد إلى عنوان الشارع الذي قدمته.

#### محمل الاتفاق

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