

عقد تجاري لتقديم الخدمات الشروط والأحكام

يُرجى الاحتفاظ بهذه الوثيقة المهمة الخاصة بالشروط والأحكام ("عقد الخدمة" أو "العقد") وإثبات عملية الشراء في مكان آمن، حيث يجب تقديمهما عند تقديم أي مطالبات. تمثل المعلومات الواردة في هذا العقد دليلاً مرجعياً يساعدك في تحديد وفهم "الأمر المشمول في الضمان" بموجب العقد. في حال وجود أي أسئلة بخصوص المعلومات الواردة في هذا العقد أو تغطية الضمان بصورة عامة، يُرجى التواصل معنا.

التعريفات

يكون للكلمات التالية المكتوبة بأحرف عريضة والغامقة الواردة في هذا العقد المعاني المقابلة لها -

- الضمان** قد تكون جديدة أو مستعملة أو مُعاد تدويرها أو غير خاصة بالشركة المصنعة الأصلية والتي تفي بنفس مواصفات التصنيع الخاصة بالمنتج الأصلي.
- "الاستبدال"** أو **"الأصناف المستبدلة"**: الصنف المُؤدّ إليك عن طريقنا في حال قررنا أن المنتج المشمول في الضمان لا يمكن أو من غير المجدي إصلاحه. كما نحفظ حقنا في استبدال المنتج المشمول في الضمان بمنتج جديد أو مخصص أو مُعاد تدويره له نفس الخصائص أو خصائص مماثلة ويؤدي نفس الوظيفة أو وظيفة مماثلة. إلا أننا لا نضمن أن البند المُستبدل سيكون بنفس الطراز أو الحجم أو الأبعاد أو اللون مثل المنتج المشمول في الضمان.
- "بائع التجزئة"**: البائع المخوّل من جانبنا لبيع هذا العقد إليك.
- "عقد الخدمة"** أو **"العقد"**: هذه الوثيقة التي توضح بالتفصيل جميع شروط وأحكام واستثناءات وقبوض التغطية بالنسبة لبرنامج عقد خدمة الضمان الممتد لأجهزة Microsoft الذي تم تقديمه إليك عقب إتمام عملية الشراء من بائع التجزئة الخاص بنا.
- "مدة الضمان"**: المدة الواردة في إثبات الشراء الخاص بك والتي تمثل المدة التي تكون فيها أحكام هذا العقد سارية المفعول.
- "نحن"** أو أي ضمير عائد علينا سواء فاعل أو مفعول أو ملكية أو "مقدم الخدمة" أو "المدير": الطرف الملزم أو الأطراف الملزمة بتقديم الخدمة بموجب هذا العقد بصفته مقدم الخدمة/ المتعهد في عقد الخدمة وكذلك تولي الإدارة بموجب هذا العقد بصفته مدير عقد الخدمة، وهو شركة Microsoft Ireland Operations Limited والتي يقع مقرها One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland.
- "أنت"** أو أي ضمير عائد عليك سواء فاعل أو مفعول أو ملكية: مشتري/ مالك المنتجات المشمولة في عقد الخدمة المائل.
- "الضرر العرضي"**: يشير إلى الأضرار العرضية الناجمة عن المناولة؛ بمعنى الأضرار الناتجة عن السقوط غير المقصود للمنتج المشمول في الضمان أو انسكاب السوائل أو الأضرار المتعلقة بكسر الشاشة.
- "العطل"**: العطل الميكانيكي و/أو الكهربائي للمنتج المشمول في الضمان الذي يؤدي إلى عدم قدرته على أداء وظيفته المرجوة بما في ذلك العيوب في المواد أو التصنيع وليس الإهلاك العادي والذي يحدث أثناء الاستخدام العادي للمنتج.
- "المطالبة"**: أي طلب إصلاح أو استبدال تقوم بتقديمه بموجب هذا العقد.
- "المنتجات المشمولة بالضمان"** أو **"المنتجات"**: أجهزة سلسلة Microsoft Surface المؤهلة التي قمت بشرائها والتي تكون مشمولة في الضمان بموجب عقد الخدمة المائل.
- "حدود المسؤولية"**: أقصى مسؤولية بموجب هذا العقد عن أي وجميع المطالبات طوال مدة العقد.
- "الشركة المصنعة"** أو **"Microsoft"**: الشركة المصنعة الأصلية للمنتج والتي تُعد أيضاً مدير عقد الخدمة المائل. وموقعها الإلكتروني هو www.microsoft.com.
- "سعر المنتج الأصلي"**: المبلغ الذي تدفعه نظير المنتجات المشمولة في الضمان غير شامل أي ضرائب و/أو رسوم مفروضة على النحو الموضح في إثبات الشراء الخاص بك.
- "الخطة"**: "خيار خطة التغطية" المحدد بموجب عقد الخدمة المائل الذي قمت باختياره وشرائه حسبما هو وارد في إثبات الشراء الخاص بك.
- "إثبات الشراء"**: النسخة الأصلية من إيصال الشراء المقدمة في منفذ البيع والذي يُثبت تاريخ شراء عقد الخدمة والمنتج وكذلك مدة الضمان وخيار خطة التغطية المحدد.
- "الإصلاح"**: الخطوات التي نتخذها لتعديل المنتج المشمول في الضمان الخاص بك أو إصلاحه أو إرجاعه لحالته السليمة بعد حدوث عطل مشمول في الضمان. إن قطع الغيار المستخدمة في إصلاح المنتج المشمول في

الإقليم

يسري عقد الخدمة المائل ويكون مُعتمداً للشراء في المملكة العربية السعودية فقط.

مدة عقد الخدمة - تاريخ سريان التغطية

تبدأ التغطية للأعطال بعد تاريخ انتهاء صلاحية ضمان قطع الغيار الأصلية/ العمالة للشركة المصنعة وتظل سارية طوال مدة العقد على النحو الموضح في إثبات الشراء الخاص بك أو حتى الوصول إلى حدود المسؤولية، أيهما يأتي أولاً.

استحقاق المنتج للتغطية

لكي يكون المنتج مستحقاً للتغطية بموجب هذا العقد: فيجب (أ) أن يكون أحد أجهزة Microsoft Surface المؤهلة، (ب) أن يتم شراؤه من شركة Microsoft أو أحد بائعيها المعتمدين، (ج) ألا يقل ضمان الشركة المصنعة المرفق بالمنتج عن اثني عشر (12) شهراً، (د) ألا يكون أحد موديلات Surface Hub.

المنتجات المشمولة - أحكام عامة

خلال مدة العقد الموضحة أعلاه في حالة وجود أي مطالبة مشمولة بالضمان وفق تقديرنا الخاص فإن هذا العقد ينص على ما يلي (أ) تقديم العمالة و/أو قطع الغيار اللازمة لإصلاح المنتج المشمول في الضمان، أو (ب) وفق تقديرنا الخاص استبدال المنتج المشمول في الضمان بدلاً من إصلاحه، أو (ج) الاستبدال المباشر للمنتج المشمول في الضمان في حال نُص على ذلك في وصف خطة التغطية الخاصة بك ("المنتجات المشمولة"). يُرجى الرجوع إلى قسم "خيارات خطة التغطية" التي تسري على خطة التغطية الخاصة بك للحصول على جميع التفاصيل.

بالنسبة للمطالبات الخاصة بالأعطال فسنقوم بإصلاح أو استبدال منتجك وفقاً لأحكام هذا العقد. في حال قررنا استبدال منتجك، فقد تؤدي التطورات التكنولوجية إلى الاستبدال بسعر بيع أقل من المنتج السابق المشمول في الضمان، ولن يتم تقديم أي تعويض على أساس أي فرق تكلفة في المنتج

المُستبدل. إن جميع قطع الغيار أو الوحدات المُستبدلة بموجب هذا العقد ستكون جميعها ملكية خاصة بنا. في حالة الحاجة إلى الاستبدال بدلاً من الإصلاح، فلن يتم تضمين أي كماليات و/أو مرفقات و/أو ملحقات غير قياسية مدمجة مع المنتج والتي لم يتم توفيرها وإدراجها من قبل الشركة المصنعة في العبوة ومع المنتج الأصلي المشمول في الضمان مع هذا المنتج البديل.

التغطية الإضافية الاختيارية: خيار الاحتفاظ بمحرك الأقراص الصلب (SSD)

عند قيامك باختيارها وشراؤها حسبما هو مثبت في إثبات الشراء، فإن هذه التغطية الإضافية ستتيح لك خيار الاحتفاظ بمحرك الأقراص الصلب (SSD) الخاص بالمنتج المشمول في الضمان في حال حدوث أي من الأعطال المشمولة في الضمان. سيتضمن المنتج المشمول في الضمان محرك أقراص صلب (SSD) بدون تكلفة إضافية. تكون هذه التغطية متاحة لأجهزة **Microsoft** التي يتم فيها تسويق محرك الأقراص الصلب (SSD) كجزء قابل للإزالة في بيان المواصفات التقنية الموجود على صفحة المنتج الخاصة بالجهاز المشمول في الضمان الخاص بك.

ملاحظات خاصة فيما يتعلق بالتغطية بموجب هذا العقد

- في حال قيامنا بعملية استبدال، فيجوز تطبيق أي أو جميع الأحكام التالية:
 - ▶ نحفظ بقننا في استبدال المنتج المعيب بمنتج جديد أو مخصص أو مُعاد تدويره له نفس الخصائص أو خصائص مماثلة ويؤدي نفس الوظيفة أو وظيفة مماثلة والذي لا يُشترط أن يكون نفس الطراز أو الحجم أو الأبعاد أو اللون الخاص بالمنتج السابق؛ و/أو
 - ▶ قد تؤدي التطورات التكنولوجية إلى الاستبدال بسعر بيع أو بسعر سوقي أقل من المنتج السابق، وفي هذه الحالة فلن يتم تقديم أي تعويض بموجب هذا العقد على أساس هذا الفرق في التكلفة؛ و/أو
 - ▶ إن جميع قطع غيار أو مكونات أو وحدات المنتج المُستبدلة بموجب أحكام هذا العقد ستكون جميعها ملكية خاصة بنا.
- إن التغطية الموضحة في هذا العقد لن تحل محل أو تقدم أي استحقاقات مزدوجة خلال مدة الضمان الساري للشركة المصنعة. وخلال تلك الفترة فإن أي بند مشمول في ضمان الشركة المصنعة سيكون مسؤوليية الشركة المصنعة وحدها ولن يكون مشمولاً بموجب هذا العقد وذلك بغض النظر عن قدرة الشركة المصنعة على الوفاء بالتزاماتها.
- تكون التغطية بموجب هذا العقد مقصورة على ما يُنص عليه صراحةً في هذه الوثيقة حسبما يسري على العقد الخاص بك. إن أي شيء غير منصوص عليه صراحةً في هذه الوثيقة لن يكون مشمولاً في التغطية (ولا سيما أي خدمات تدريبية تقدم منفصلة من جانب شركة **Microsoft** أو من بنوب عنها).
- مسؤولياتك: ستكون مسؤولاً عن الاحتفاظ بنسخة احتياطية من البرامج و/أو البيانات بصورة منتظمة، ولا سيما قبل البدء في أي خدمات مشمولة في هذا العقد. إن خدمات نقل أو استعادة البرامج و/أو البيانات غير مشمولة في التغطية.

خيارات خطة التغطية

(حسبما هو موضح في إثبات الشراء الخاص بك وحسبما يسري عليك)

يمكن الحصول على ملخص للتغطية الخاصة بك على الموقع التالي www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty.

عند شراء المنتج، سيقدم هذا العقد التغطية المنصوص عليها في قسم "المنتجات المشمولة - أحكام عامة" أعلاه وذلك وفقاً للأحكام التالية:

- الأجهزة الأساسية المشمولة:** إن جهاز **Surface** اللوحي و/أو الكمبيوتر المحمول و/أو الكمبيوتر المكتبى **Studio** و/أو الكتاب بالإضافة إلى وحدة إمداد الطاقة المرتبطة بأسلاك التوصيل مشمولة بموجب هذا العقد، عندما يتم توفيرها في الأساس من جانب شركة **Microsoft** ضمن عملية شراء واحدة متكاملة.
- ▶ ملاحظة: إن جهاز **Surface** يتضمن فقط لوحة مفاتيح وماوس عندما يتم توفيرها في الأساس من جانب شركة **Microsoft** ضمن عملية شراء واحدة متكاملة.
- ▶ ملاحظة: البنود المستتة صراحةً: القلم الرقمي ولوحة المفاتيح والماوس والعناصر الإضافية غير مشمولة في هذا العقد. (بغض النظر عما إذا تم توفيرها في الأساس من جانب شركة **Microsoft** ضمن عملية شراء واحدة متكاملة).

حدود المسؤولية

طوال مدة العقد فإن الحد الأقصى للمبلغ الإجمالي الذي نكون ملزمين بسداده لن يتجاوز سعر الشراء الأصلي للمنتج الخاص بك ("الحد الإجمالي"). إن حدود الإصلاح والاستبدال التي تؤدي إلى الحد الإجمالي يمكن تقسيمها على النحو التالي:

- بالنسبة لمطالبات الأعطال المشمولة في الضمان:
 - حد الإصلاح الإجمالي: عدد غير محدود من عمليات الإصلاح للمنتج المشمول في الضمان بما يكافئ سعر الشراء الأصلي للمنتج الخاص بك. بمجرد الوصول إلى حد الإصلاح الإجمالي فسُتعد التزاماتنا تم الوفاء بها وتنتهي التغطية بموجب الخطة الخاصة بك.
 - حد الاستبدال: بحد أقصى عملية استبدال واحدة للمنتج المشمول في الضمان في حال قررنا أنه لا يمكن إصلاح المنتج المشمول في الضمان. في حال استبدال المنتج مرة واحدة بسبب عطل (العطل الناجم عن الأعطال الميكانيكية / الكهربائية) فسُتعد التزاماتنا فيما يتعلق بتغطية الأعطال تم الوفاء بها وتنتهي التغطية بموجب الخطة الخاصة بك.

عمليات الاستبدال المتقدمة بموجب "خطة Surface" الماثلة: في حال قررنا إجراء عملية استبدال فيمكننا تقديم خدمة الاستبدال المتقدمة. في حال تقديم خدمة الاستبدال المتقدمة فسُيُقدم المنتج البديل عند استلامنا للمنتج المعيب. وفي حال المبادلة، يجب إعادة المنتج المعيب إلينا خلال عشرة (10) أيام من تاريخ تأكيد استلام المنتج البديل أو خلال أي مدة أكبر من ذلك يتم الاتفاق عليها. في حال عدم إعادة المنتج المعيب إلينا خلال المدة المنصوص عليها أو المتفق عليها، فسُيفرض عليك رسوم عدم إرجاع الجهاز مساوية لسعر بيع الشركة المصنعة للمنتج البديل.

تغطية المنتج البديل: سُبُعد المنتج البديل المُقَدَّم بموجب هذه الخطة "المنتج المشمول في الضمان" المشار إليه في أحكام هذا العقد، وستستمر التغطية لهذا المنتج البديل للمدة المتبقية من العقد الخاص بك (بافتراض عدم انتهاء مدة العقد وعدم الوصول إلى حد المسؤولية). إن عملية الاستبدال لن تؤدي إلى تمديد مدة العقد الخاص بك.

مكان الخدمة

بالنسبة لجميع المطالبات المشمولة في الضمان، سيقدم هذا العقد خدمة الشحن مسبقاً للدفع للمنتج المتضرر إلى مكان الخدمة المحدد من قبل المدير وكذلك إعادة المنتج الذي تم تصليحه (أو المنتج البديل، إن وجد) إلى مكانك المسجل في الملف.

حدود المسؤولية

بالإضافة للأحكام الواردة في قسم "خيارات خطة التغطية" المطبقة على "خطةك"، فلن نكون نحن أو بائع التجزئة مسؤولين عن أي أضرار عرضية أو تبعية ولا سيما: (أ) الأضرار بالململكات أو ضياع الوقت أو فقدان البيانات أو فوات الأرباح الناجم عن أحد الأعطال أو الأضرار العرضية المحددة أو أي أعطال ميكانيكية / كهربية غير محددة أو خدمات التدريب المقدمة بصورة مستقلة من قبل شركة **Microsoft** أو شركاتها التابعة أو أي نوع آخر من الأضرار المتعلقة بالمنتج المشمول في الضمان ولا سيما أي أجهزة غير مشمولة في الضمان مستخدمة فيما يتعلق بالمنتج المشمول في الضمان؛ أو (ب) حالات التأخير في تقديم الخدمات المشمولة أو عدم القدرة على تقديم الخدمة لأي سبب؛ أو (ج) عدم توافر أي قطع غيار / مكونات؛ أو (د) أي تكاليف يتكبدها العميل فيما يتعلق بعمليات التركيب المخصصة لتتلاءم مع المنتج المشمول في الضمان مثل الحوامل

والتركيبات والتجاويف المخصصة وما شابه ذلك؛ أو (هـ) المنتج البديل الذي يكون مختلفاً في الطراز أو الحجم أو الأبعاد أو اللون عن المنتج المشمول في الضمان السابق. لن تتحمل أي مسؤولية عن الأضرار بالمنتجات أو الإصابات أو حالات الوفاة الناجمة عن تشغيل أو صيانة أو استخدام المنتج المشمول في الضمان أو المنتج البديل المقدم بموجب أحكام هذا العقد. لن تتحمل المسؤولية عن أي من الحالات الموجودة مسبقاً (الموضحة في قسم الاستثناءات العامة) المعروفة لك بما في ذلك أي عيوب متأصلة في المنتج.

الحالات غير المشمولة - استثناءات الأعطال

لن يشمل هذا العقد أي مطالبة متعلقة أو ناشئة عما يلي:

- (l) عدم تنفيذ توصيات الشركة المصنعة فيما يخص صيانة أو تشغيل أو تخزين المنتج في ظروف لا تتماشى مع مواصفات أو معايير الشركة المصنعة.
 - (m) المنتجات التي تخضع لعمليات الاستدعاء أو الضمان أو إعادة تنفيذ الأعمال من الشركة المصنعة وذلك لإصلاح التصميم أو عيوب المكونات أو التكوين غير السليم أو خطأ الشركة المصنعة بغض النظر عن قدرة الشركة المصنعة على الدفع مقابل هذه الإصلاحات.
 - (n) المنتجات التي تم إزالة رقمها المُسلسل أو تغييره.
 - (o) الأضرار التجميلية التي تلحق بالمنتج الخاص بك أيًا كان سببها بما في ذلك التشويه والخدوش ما لم ينتج عن هذا الضرر التجميلي فقدان الوظيفة.
 - (p) عمليات الصيانة أو التعديل أو التغيير أو الخدمة الطبيعية الدورية أو الوقائية.
 - (q) الكماليات والملحقات (مثل لوحة المفاتيح القابلة للفصل أو القلم الرقمي) أو المرفقات.
 - (r) تكلفة قطع غيار المكونات غير المشمولة في ضمان الشركة المصنعة الأصلية للمنتج أو أي جزء غير تشغيلي/لا يعمل بالكهرباء ولا سيما: الأجزاء البلاستيكية وغيرها من الأجزاء مثل كابلات الكماليات والبطاريات (ما لم يُنص على خلاف ذلك في هذا العقد) والموصلات والأسلاك والفيوزات ولوحات المفاتيح والهيكل أو القالب البلاستيكي والمفاتيح.
 - (s) المسؤولية عن الأضرار بالمنتجات أو الإصابات أو حالات الوفاة الناشئة من تشغيل أو صيانة أو استخدام المنتج.
 - (t) أي تكاليف ناشئة من تعطل أي بند يكون معروف أنه بند استهلاكي.
 - (u) أية مطالبة لم يتم تقديم إثبات الشراء معها ما لم تتفق على نقل ملكية حقوق العقد.
 - (v) أية مطالبة باسترداد أي برنامج أو بيانات أو استعادة البيانات من الجهاز الخاص بك.
 - (w) أي خسائر أو أضرار أو مسؤوليات أو نفقات تحدث أو تتعلق أو تنشأ بصورة مباشرة أو غير مباشرة عن استخدام أو تشغيل أي جهاز كمبيوتر أو نظام كمبيوتر أو برنامج كمبيوتر أو تعليمات برمجية ضارة أو فيروسات كمبيوتر أو عملية أو أي نظام إلكتروني آخر وذلك كوسيلة للإحراق الأذى.
 - (x) أية مطالبة أو حق بموجب هذا العقد بقدر ما أن تقديم هذه التغطية أو سداد هذه المطالبة أو تقديم هذا الحق سيعرضنا لأي عقوبات أو حظر أو تقييد بموجب قرارات الأمم المتحدة.
- (a) الأضرار العرضية.
- الحالات الموجودة مسبقاً المعروفة لك (تشير "الحالات الموجودة مسبقاً" إلى الأضرار أو العيوب المرتبطة بالمنتج الموجودة قبل شراء هذا العقد).
- عملية التعبئة و/أو النقل غير الصحيحة من جانبك أو من ممثلك والتي تؤدي إلى تلف المنتج أثناء نقله بما في ذلك تأمين المنتج بشكل غير صحيح أثناء عملية النقل.
- أي خسائر غير مباشرة أيًا كانت ولا سيما: (أ) الأضرار بالمنتجات أو ضياع الوقت أو فقدان البيانات أو فوات الأرباح الناجم عن أحد الأعطال أو الأضرار العرضية المحددة أو أي أعطال ميكانيكية / كهربية غير محددة أو خدمات التدريب المقدمة بصورة مستقلة من قبل شركة Microsoft أو شركاتها التابعة أو أي نوع آخر من الأضرار المتعلقة بالمنتج ولا سيما أي أجهزة غير مشمولة في الضمان مستخدمة فيما يتعلق بالمنتج؛ أو (ب) حالات التأخير في تقديم الخدمات المشمولة أو عدم القدرة على تقديم الخدمة لأي سبب؛ أو (ج) عدم توافر أي قطع غيار / مكونات؛ أو (د) أي تكاليف تتكبدها فيما يتعلق بعمليات التركيب المخصصة لتتلاءم مع المنتج مثل الحوامل والتركيبات والتجاويف المخصصة وما شابه ذلك؛ أو (هـ) المنتج البديل الذي يكون مختلفاً في الطراز أو الحجم أو الأبعاد أو اللون عن المنتج السابق. لن تتحمل أية مسؤولية عن الأضرار بالمنتجات أو الإصابات أو حالات الوفاة الناجمة عن تشغيل أو صيانة أو استخدام المنتج أو المنتج البديل المقدم بموجب أحكام هذا العقد.
- عمليات التعديل أو التغيير أو التلاعب أو الإصلاح التي يقوم بها أي شخص بخلاف فني الخدمة المعتمد لدينا أو بصورة لا تتوافق مع مواصفات الشركة المصنعة.
- الأضرار الناجمة عن التجمد أو السخونة الزائدة أو الصدأ أو التآكل أو الالتواء أو الشني.
- الإهلاك والتآكل أو التدهور التدريجي لأداء المنتج.
- المعاملة المتعمدة للمنتج بطريقة ضارة أو مؤذية أو خبيثة أو متهورة أو عنيفة والتي تؤدي إلى تلفه و/أو عطله.
- تلف أو عطل المنتج الخاص بك الناتج عن أو العائد إلى تشغيل أحد الفيروسات أو أي عطل آخر ناجم عن أحد البرامج.
- الضياع أو السرقة أو الإتلاف المتعمد أو الاختفاء.
- الأحداث الطارئة ولا سيما: أعمال الشغب أو الإشعاع النووي أو الحروب/الأعمال العدائية أو التلوث الإشعاعي أو الظروف البيئية أو التعرض للظروف الجوية أو مخاطر الطبيعة أو الانهيار أو الانفجار أو التصادم أو الاصطدام بجسم آخر أو الحرائق أو أي نوع من هطول الأمطار أو الرطوبة أو البرق أو الأوساخ/الرمال أو الدخان أو الإشعاع النووي أو التلوث الإشعاعي أو الشغب أو الحروب أو الأعمال العدائية أو الإجراءات الحكومية أو عطل الإنترنت أو غيره من الاتصالات السلكية واللاسلكية.

ستكون مسؤولاً عن الاحتفاظ بنسخة احتياطية من البرامج والبيانات بصورة منتظمة وقبل البدء في أية عملية إصلاح. لا يشمل هذا العقد عملية استرداد البرامج أو البيانات أو عملية استعادة البيانات إلى/من الجهاز المشمول في الضمان، كما أننا غير قادرين على نقلها إلى أي جهاز بديل قد يتم تقديمه إليك. لن نكون في أي حال من الأحوال مسؤولين عن استرداد أي برنامج أو بيانات أو استعادة البيانات من أي منتج.

في حال تعرض المنتج الخاص بك لحالة غير مشمولة في التغطية بموجب هذا القسم أو في حالة الصيانة وظهور تشخيص "لم يتم العثور على مشكلات" من مقدم الصيانة المعتمد لدينا، فمن ثم ستكون مسؤولاً عن جميع التكاليف المتعلقة بتلك الصيانة بما في ذلك تكاليف الشحن و/أو الصيانة في الموقع.

كيفية تقديم المطالبات

هام: إن تقديم المطالبة لا يعني بالضرورة أن العطل الحادث للمنتج الخاص بك مشمولاً بموجب عقد الخدمة الخاصة بك. لكي يتم النظر في المطالبة يجب أولاً التواصل معنا للحصول على تشخيص مبدئي للمشكلة الموجودة في المنتج الخاص بك. لن يتم منحك تغطية بموجب هذا العقد في حال إجراء عمليات إصلاح غير مصرح بها.

يُرجى تجهيز إثبات الشراء الخاص بك والاتصال بنا على رقم الهاتف الموجود على <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> أو زيارة www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty. سيقوم ممثلونا المعتمدون على الفور بالحصول على تفاصيل المشكلة التي تواجهها في المنتج.

وسيجاولون أولاً حل المشكلة هاتفياً و/أو عن بُعد. في حال فشلنا في حل المشكلة هاتفياً و/أو عن بُعد، سيتم إعطاؤك رقم طلب خدمة **المطالبات** ومزيد من المعلومات عن كيفية طلب صيانة للمنتج الخاص بك.

يُرجى عدم أخذ المنتج الخاص بك أو إعادته إلى بائع التجزئة أو إرسال المنتج الخاص بك إلى أي مكان آخر ما لم تُصدر تعليمات لك بذلك. في حال صدور تعليمات لك بأخذ المنتج الخاص بك إلى أقرب مقدم صيانة معتمد أو إلى بائع التجزئة أو حال صدور تعليمات لك بإرسال المنتج إلى أي مكان آخر (مثل مركز الإيداع المعتمد) فيُرجى التأكد من إرفاق ما يلي مع المنتج الخاص بك:

- (1) المنتج المعيب؛ و
- (2) نسخة من إثبات الشراء الخاص بك؛ و
- (3) وصف مختصر للمشكلة التي تواجهها في المنتج؛ و
- (4) تدوين بارز لرقم طلب خدمة **المطالبات** الذي قدمناه لك.

ملاحظة: في حال طلبنا منك إرسال المنتج إلى مكان آخر، فسنرسل لك تعليمات محددة عن كيفية إرسال المنتج. بالنسبة لخدمة الإرسال، فسنتكفل بمصاريف الشحن من وإلى موقعك في حال اتباع جميع التعليمات. يجب مراعاة الحرص والحيلة عند نقل و/أو شحن المنتج حيث أننا لن نتحمل أي رسوم شحن أو تعويضات نتيجة التعبئة غير السليمة من جانبك أو من جانب ممثلك المفوض.

تُقدم التغطية فقط للخدمات المستحقة التي يقوم بها مقدم الصيانة أو بائع التجزئة أو مركز الإيداع المعتمد من قبلنا. في حال انقضاء مدة العقد أثناء مدة المطالبة المقبولة فسيتم تمديد التغطية الخاصة بالأعطال بموجب هذا العقد حتى تاريخ الوفاء الكامل بالمطالبة المقبولة وفقاً لشروط وأحكام هذا العقد.

قابلية التجديد

بعد انقضاء مدة العقد، يجوز لنا عرض خيار تجديد التغطية الخاصة بك. في حال عرض تجديد التغطية الخاصة بك، فإن سعر التجديد المنصوص عليه في العرض سيعكس عمر المنتج الخاص بك والتكلفة السائدة للمنتج البديل في وقت التجديد.

قابلية نقل الملكية

لا يمكن نقل ملكية التغطية بموجب هذا العقد إلى أي طرف أو منتج آخر.

الإلغاء

حقك في الإلغاء

يمكنك إلغاء هذا العقد في أي وقت بإبلاغنا بطلب الإلغاء بالطريقة الموضحة أدناه.

يمكنك مراسلتنا على: قسم إلغاء العقود، شركة Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland أو الاتصال بنا هاتفياً على رقم الهاتف الموجود في <http://support.microsoft.com> أو إرسال بريد إلكتروني على msespbus@microsoft.com.

في حال تقديم طلب الإلغاء خلال خمسة وأربعين (45) يوماً من تاريخ شراء العقد، فستسترد مئة بالمائة (100%) من سعر شراء العقد الذي دفعته شريطة عدم تقديم مطالبات ضمان خلال تلك الفترة.

في حال تقديم طلب الإلغاء بعد خمسة وأربعين (45) يوماً من تاريخ شراء العقد، فستسترد مبلغاً بنسبة معينة من سعر شراء العقد الذي دفعته شريطة عدم تقديم مطالبات ضمان خلال تلك الفترة.

حقنا في الإلغاء

في حال إلغائنا لهذا العقد فسنرسل إليك إشعاراً خطياً قبل ثلاثين (30) يوماً عن الأقل من تاريخ سريان الإلغاء. سنرسل هذا الإشعار إلى عنوانك المسجل في ملفتنا (البريد الإلكتروني أو العنوان حسب الاقتضاء) موضعاً سبب الإلغاء وتاريخ سريان الإلغاء. في حال إلغائنا لهذا العقد، ستسترد مبلغاً بنسبة معينة بناءً على نفس المعايير الموضحة أعلاه مع عدم فرض رسوم إلغاء.

يمكننا إلغاء هذا العقد للأسباب التالية فقط:

- (أ) عدم سدادك لسعر / رسوم شراء العقد؛ أو
- (ب) تحريف متعمد للبيانات من جانبك؛ أو
- (ج) خرق جوهري لواجباتك بموجب هذا العقد فيما يتعلق بالمنتج أو استخدامه.

إجراءات الشكاوى

دائماً ما نهدف إلى تقديم خدمة عالية الجودة والطرار. إلا أنه في حال عدم رضاك عن الخدمة، فيُرجى إبلاغ أي من ممثلينا الواردين في إثبات الشراء الخاص بك.

سنقوم بالرد خلال خمسة (5) أيام عمل من تاريخ تلقي شكاوك، وعندما تتعلق شكاوك بالأضرار العرضية، سنقر باستلام شكاوك خلال 24 ساعة (أو يوم العمل التالي). إذا لم يكن من الممكن تقديم رد كامل لك خلال هذه المدة (لأنه يجب إجراء تحقيق مفصل على سبيل المثال)، سنقدم لك رداً مؤقتاً يوضح لك ما يتم فعله للتعامل مع شكاوك ومتى تنتظر وصول الرد الكامل ومن مَن. في معظم الحالات، سيتم حل شكاوك خلال أربعة (4) أسابيع.

السرية وحماية البيانات

حماية البيانات

نحن نلتزم بحماية واحترام خصوصيتك وفقاً لتشريعات حماية البيانات الحالية ("التشريعات"). لأغراض التشريعات، فإن المتحكم في البيانات هو شركة Microsoft. وفيما يلي ملخص الطرق الرئيسية التي نعالج بها بياناتك الشخصية، ولمزيد من المعلومات يمكنك زيارة موقعنا الإلكتروني Microsoft.com/privacy

كيفية استخدامنا لبياناتك الشخصية ومع من نشاركها

- سنقوم بمعالجة البيانات الشخصية - وهي أي معلومات متعلقة بأي شخص طبيعي مُحدد أو يمكن تحديد هويته - التي نمتلكها بخصوصك بالطرق الآتية:
- لأغراض معالجة طلب الحصول على الخدمات وأي أغراض أخرى ذات صلة. وهذا يتضمن القرارات المُتخذة بواسطة الطرق الآلية وذلك بهدف أداء العقد المُبرم بيننا وبينك.
 - للأغراض البحثية أو الاحصائية وذلك للأهداف المشروعة: بالنسبة لنا لتحليل النشاط التاريخي وتحسين خوارزميات التصنيف والمساعدة في التنبؤ بتأثير الأعمال في المستقبل وتعزيز المصالح التجارية وتعزيز عرض المنتجات وتطوير أنظمة وعمليات جديدة ولأغراض الالتزامات القانونية الموجودة خارج المملكة العربية السعودية.
 - لتزويدك بالمعلومات أو المنتجات أو الخدمات التي تطلبها منا أو التي نرى أنك قد تكون مهتماً بها وذلك عندما توافق على الاتصال بك لهذه الأغراض.
 - لإبلاغك بالتغييرات التي تتم على خدماتنا وذلك لأغراض التزاماتنا القانونية والتنظيمية.
 - للحماية من الاحتيال وغسل الأموال وتمويل الإرهاب والوفاء بالالتزامات القانونية أو التنظيمية العامة، حيث أن هذا الأمر مطلوبٌ للوفاء بالتزاماتنا القانونية والتنظيمية داخل المملكة العربية السعودية.

الإفصاح عن بياناتك الشخصية

قد نصفح عن بياناتك الشخصية إلى الأطراف الأخرى المشاركة في تقديم المنتجات أو الخدمات إلينا أو إلى مزودي الخدمات الذين يؤديون الخدمات بالنيابة عنا. وهذا يتضمن شركات المجموعة والوكلاء والمديرين الخارجيين وشركات التأمين وهيئات الائتمان وهيئات الكشف عن الاحتيال والمحامين والمحاسبين والسلطات التنظيمية ووفقاً لما يقتضيه القانون.

حقوقك

لك الحق فيما يلي:

- (a) الاعتراض على معالجة بياناتك الشخصية لأغراض تسويقية مباشرة في أي وقت؛
- (b) الاعتراض على معالجة بياناتك الشخصية عندما تكون المعالجة قائمة على أهدافنا المشروعة؛
- (c) الوصول إلى والحصول على نسخة من البيانات الشخصية الموجودة في حوزتنا والمعلومات بخصوص كيفية وأساس معالجة هذه البيانات الشخصية؛
- (d) طلب مسح بياناتك الشخصية؛
- (e) طلب تحديث أو تصحيح أي بيانات غير كافية أو غير كاملة أو غير صحيحة.
- (f) تقييد عملية معالجة بياناتك.
- (g) طلب تزويدك ببياناتك الشخصية في صيغة منظمة وشائعة الاستخدام وقابلة للقراءة آلياً أو أن تطلب "نقلها" مباشرة إلى متحكم آخر في البيانات، ولكن في كل حالة تكون المعالجة مشروطة بموافقتك أو بأداء أحد العقود معك وتتم المعالجة بالطرق الآلية؛
- (h) تقديم شكوى لدى هيئة حماية البيانات المحلية؛
- (i) سحب موافقتك في أي وقت عندما تكون المعالجة مشروطة بموافقتك وذلك دون التأثير على قانونية عملية المعالجة قبل سحب موافقتك.

الاحتفاظ بالبيانات

لن يتم الاحتفاظ ببياناتك لفترة أطول مما هو ضروري وستتم إدارتها وفقاً لسياسة الاحتفاظ بالبيانات الخاصة بنا. في معظم الحالات، تبلغ مدة الاحتفاظ بالبيانات عشر (10) سنوات من تاريخ انتهاء العقد أو العلاقة التجارية معك، ما لم نكن ملزمين بالاحتفاظ بالبيانات لمدة أطول نتيجة المتطلبات التجارية أو القانونية أو التنظيمية.

في حال وجود أسئلة فيما يخص استخدام بياناتك الشخصية يُرجى التواصل مع مسؤول حماية البيانات، ويُرجى الرجوع إلى الموقع الإلكتروني التالي (Microsoft.com/privacy) للحصول على تفاصيل العنوان كاملاً.

الأحكام العامة

1. **التعاقد من الباطن - الإحالة.** يجوز لنا التعاقد من الباطن أو إحالة التزاماتنا للغير ولكن ذلك لن يعفيانا من المسؤولية عن التزاماتنا.
2. **التنازل - استقلالية بنود العقد.** لن يؤثر إخفاق أي من الطرفين في مطالبة الطرف الآخر بتنفيذ أي حكم من أحكام هذا العقد على الحق الكامل في طلب هذا الأداء في أي وقت بعد ذلك، ولن يتم اعتباره تنازلاً من أي من الطرفين عن خرق أي من أحكام هذا العقد أو يتم اعتباره تنازلاً عن الحكم نفسه. في حال ثبت أن أيًا من أحكام هذه الشروط والأحكام غير قابل للتنفيذ أو غير ساري بموجب أي من القوانين المعمول بها أو بموجب قرار من المحكمة المختصة، فلن يؤثر ذلك على نفاذ أو سريان هذه الشروط والأحكام ككل، وفي هذه الحالة سيتم تغيير وتفسير هذه الأحكام بما يحقق الهدف المرجو من هذا الحكم غير القابل للتنفيذ أو غير الساري في حدود القانون المعمول به أو قرارات المحكمة المختصة.
3. **الإشعارات.** أنت توافق صراحةً على الاتصال بك لجميع الأغراض على رقم الهاتف الخاص بك أو عنوانك أو بريدك الإلكتروني الذي تقدمه لنا. ستكون جميع الإشعارات أو الطلبات المتعلقة بهذا العقد خطية ويمكن إرسالها بأية طريقة مناسبة بما في ذلك عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو شركة بريد تجارية معروفة. ستُعد الإشعارات المُرسلة إليك مؤدية لآثارها القانونية عند إرسالها إلى البريد الإلكتروني الخاص بك الذي قدمته إلينا أو سبعة (7) أيام من إرساله بالبريد إلى العنوان الخاص بك.
4. **القانون.** القانون الحاكم للعقد هو قانون المملكة العربية السعودية، التي سيكون لمحاكمها اختصاص غير حصري لنظر أي نزاعات بين طرفي العقد.

الاتفاقية الكاملة

يمثل عقد الخدمة المائل شاملاً لإثبات الشراء والشروط والأحكام والقيود والاستثناءات وإثبات الشراء الخاص بك مجمل ما تم الاتفاق عليه بيننا وبينك، ولن يؤدي أي إقرار أو وعد أو شرط غير وارد في هذا العقد إلى تعديل هذه الشروط باستثناء ما يقتضيه القانون.

إن Microsoft و Surface علامات تجارية لمجموعة شركات Microsoft.