

"خدمات مايكروسوفت الممتدة للمكونات المادية (হারদوير) لسبورة الاجتماعات SURFACE HUB"

عقد تقديم خدمات تجارية الشروط والأحكام

يُرجى الاحتفاظ بالمستند المهم هذا الخاص بالشروط والأحكام وأمر الشراء معاً في مكان آمن، إذ ستكون هناك حاجة إليهما وقت تقديم مطالبة. تشكل المعلومات الواردة في هذا العقد دليل مرجعي قيم لمساعدتك على تحديد "الأمر المشمولة بالتغطية" بموجب العقد الخاص بك وفهمها. ولتوجيه أي استفسارات تخص المعلومات الواردة في هذا العقد أو تخص التغطية الخاصة بك بوجه عام، يُرجى التواصل معنا.

التعريفات

تشير الكلمات المكتوبة بالخط الأسود العريض، ذات الأحرف الأولى الكبيرة (في النسخة الإنجليزية) الواردة في عقد الخدمات هذا، إلى المعاني الموضحة أدناه:

- **"أمر الشراء"**: مستند مُرقم يؤكد تاريخ شراء هذا العقد فيما يتعلق بالمنتج المشمول واسمك وعنوانك وفترة تغطية العقد والخطوة المحددة التي اشتريتها. هذا العقد غير صالح بدون أمر الشراء.
- **"الإصلاحات"**: الإجراءات التي ننفذها لإصلاح أو معالجة منتجك المشمول أو إعادته إلى حالة أداء سليمة بعد وقوع عطل مشمول بالتغطية. قد تكون الأجزاء المستخدمة لإصلاح المنتج المشمول جديدة أو مستعملة أو تم تجديدها أو غير أصلية، ولكن متوافقة مع مواصفات الشركة المصنعة للمنتج الأصلي.
- **"الاستبدال"**: "المنتج البديل": بند يتم توفيره لك من خلال ترتيب تجريبي في حال قررنا أن المنتج المشمول غير قابل للإصلاح. نحتفظ بحق استبدال المنتج المشمول بمنتج جديد أو منتج أعيد تكوينه أو منتج مُجدد، ويتمتع بمزايا ووظائف مماثلة أو مشابهة لا نضمن أن يكون المنتج البديل من نفس طراز المنتج المشمول، أو بنفس حجمه، أو أبعاده، أو لونه.
- **"بائع التجزئة"**: البائع الذي تفوضه Microsoft لبيع هذا العقد لك.
- **"عقد الخدمة"**: "العقد": يتناول هذا المستند بالتفصيل جميع أحكام التغطية وشروطها وأحكامها واستثناءاتها وقبوضها الخاصة بعقد الخدمات الممتدة للمكونات المادية (হারদوير) لسبورة الاجتماعات Microsoft SURFACE HUB الذي أُتيح لك عند إتمام عملية الشراء من تاجر التجزئة التابع لنا.
- **"المدة"**: الفترة الزمنية الموضحة في إثبات أمر الشراء لديك والتي تعبر عن الفترة الزمنية التي تسري فيها أحكام هذا العقد.
- **"نحن"**: "خاص بنا"، "لدينا"، "المزود"، "المسؤول": الطرف أو الأطراف ملزمة بتقديم الخدمة بموجب هذا العقد بصفة مقدم العقد/ الملتزم، وكذلك التعامل مع الإدارة بموجب هذا العقد، حيث إن الإدارة هي شركة Microsoft الواقعة في Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland.
- **"أنت"**: "الك"، "المشتري/ مالك المنتج المشمول بموجب أحكام هذا العقد.

الإقليم

عقد الخدمة هذا صالح وقابل للشراء في دولة قطر فقط.

مدة عقد الخدمة- تاريخ سريان الشمول

تبدأ خدمة تغطية الأعطال عند انتهاء صلاحية الأجزاء الأصلية للشركة المصنعة و/ أو ضمان العمل، وتستمر لبقية المدة الممنوحة لك كما هو موضح في أمر الشراء الخاص بك، أو حتى الوصول إلى حد المسؤولية، أيهما أقرب.

أهلية المنتج

لكي تكون مؤهلاً للتغطية بموجب عقد الخدمة هذا، يجب أن يكون المنتج: (1) منتجاً مشمولاً؛ (2) يتم شراؤها من Microsoft أو من بائع تجزئة معتمد؛ و (3) لديه ضمان صالح لمدة اثني عشر (12) شهراً على الأقل من الشركة المصنعة مرفق بالمنتج.

الأمر المشمول بالتغطية- عام

خلال المدة الموضحة في قسم "مدة عقد الخدمة- تاريخ سريان التغطية"، في حالة وجود مطالبة مشمولة بالتغطية، يوفر العقد، وفقاً لتقديرنا الخاص، (1) العمالة و/ أو الأجزاء المطلوبة لإصلاح المنتج المشمول؛ أو (2) وفقاً لتقديرنا الخاص، تبديل المنتج المشمول بدلاً من إجراء هذا الإصلاح؛ أو (3) استبدال مباشر للمنتج المشمول إذا كان مفصلاً في وصف خطتك. يرجى الرجوع إلى قسم "خيارات التغطية" التي تنطبق على خطتك للحصول على التفاصيل كاملة.

بالنسبة للمطالبات المتعلقة بالأعطال، سنصلح أو نستبدل منتجك حسب بنود هذا العقد. إذا قررنا استبدال منتجك، فقد تؤدي التطورات التكنولوجية إلى أن يكون سعر بيع المنتج البديل أقل من المنتج المشمول السابق، ولن يتم تقديم أي تعويض عن فرق تكلفة العنصر المستبدل. تصبح أي وجميع الأجزاء أو الوحدات المستبدلة بموجب هذا العقد ملكاً لنا في مجملها. عندما يكون الاستبدال قابلاً للتنفيذ وحل محل الإصلاح، فإن أي كميّات و/ أو ملحقات و/ أو طرقيات غير منمجة مع المنتج، لم توفرها الشركة المصنعة أو تتضمنها في عبوة المنتج وقت البيع الأصلي للمنتج المشمول، لن تكون مشمولة مع هذا الاستبدال.

إشعارات هامة تتعلق بالتغطية بموجب هذا العقد

- إذ وفّرنا عملية لك بديل، فقد يتم تطبيق أي أو كل مما يلي:
 - ▶ نحتفظ بالحق في استبدال المنتج المعيب بمنتج جديد أو منتج تم إصلاحه أو منتج تم تجديده بميزات ووظائف مماثلة أو مشابهة وهذا المنتج قد لا يكون من طراز المنتج الأصلي السابق نفسه، أو بنفس حجمه، أو أبعاده، أو لونه.
 - ▶ قد تؤدي التطورات التكنولوجية إلى أن يكون سعر التجزئة أو سعر السوق للمنتج البديل أقل من سعر المنتج الأصلي السابق، وفي هذه الحالة، لا يوفر هذا العقد لك أي تعويض عن هذا الفارق في الأسعار.
 - ▶ تصبح أي وجميع أجزاء المنتج الذي جرى استبداله، أو استبدال مكوناته، أو كامل وحداته، ملكاً لنا بالكامل بموجب أحكام هذا العقد.
- لا يجب أن تحل التغطية الموضحة بموجب هذا العقد، محل أي مزايا مزدوجة، أو أن توفر أيّاً منها أثناء أي فترة ضمان صالحة من قبل الشركة المصنعة. خلال هذه الفترة، تتحمل الشركة المصنعة وحدها مسؤولية أي شيء يغطيه الضمان الخاص بالشركة المصنعة، ولا تجب تغطيته بموجب هذا العقد، وذلك بغض النظر عن قدرة الشركة المصنعة على الوفاء بالتزاماتها.

- C. تقتصر التغطية بموجب هذا العقد على ما هو موصوف على وجه التحديد في هذا المستند، وفقًا لما ينطبق على **العقد الخاص بك**. لا تتم تغطية أي شيء غير منصوص عليه تحديدًا في هذا العقد (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي خدمات تدريبية يتم توفيرها بشكل منفصل من قبل **Microsoft** أو الكيانات التابعة لها).
- D. **مسؤولياتك**: تتحمل أنت مسؤولية إجراء نسخ احتياطي لأي/ كل البرامج و/ أو البيانات بشكل منتظم؛ وخاصة قبل بدء أي خدمات **مشمولة بالتغطية** بموجب هذا العقد. لا تتم تغطية خدمات البرامج و/ أو نقل البيانات و/ أو الإصلاح.
- E. في حالة وقوع حادث خدمي حيث لا يحدد العطل من قبل موظف الخدمة المعتمد لدينا ، فأنت مسؤول عن جميع التكاليف المرتبطة بهذه الخدمة، بما في ذلك أي رسوم شحن.

خيارات خطة التغطية

(كما هو موضح في طلب الشراء الخاص بك والمطبق عليك).

يمكن العثور على التفاصيل المتعلقة **بعقد الخدمة الخاص بك** على <https://support.microsoft.com/ar-SA/surface-hub>.

عند الشراء، يوفر هذا **العقد التغطية** الموضحة في قسم "ما هو مشمول بالتغطية- عام"، يشمل ذلك **الأعطال**، والذي يخضع للأحكام التالية:

منتجات Surface HUB المشمولة في خطة التغطية

جهاز Surface Hub-series، بالإضافة إلى أي مكونات أخرى موجودة في عبوة الجهاز الأصلية، مثل الملحقات التي تحمل علامة Surface التجارية ووحدة إمداد الطاقة ذات الأسلاك المرفقة، إن وجدت، **مشمول بالتغطية** بموجب هذه الخطة.

تغطية خطة SURFACE HUB

بموجب خطة Surface Hub الخاصة بك، تتم تغطيتك عن طريق ثلاث (3) مطالبات إصلاح كحد أقصى، ومطالبة استبدال واحدة (1) لمنتج مشمول و مطالبة واحدة (1) كحد أقصى بشأن الملحقات و وحدات إمداد الطاقة تحمل علامة Surface. عندما تكون متضمنة في عبوة الجهاز الأصلية (كما هو موضح في الجدول أدناه) خلال مدة **العقد لإصلاح و/ أو استبدال جهازك** في حالة وجود أعطال، تخضع لحد المسؤولية التي يجب ألا تتجاوز سعر شراء المنتج.

بمجرد الوصول إلى حد **المطالبة** لجهاز SURFACE HUB-SERIE، ستنتهي **التغطية** بموجب هذه الخطة، بغض النظر عن أي وقت متبقي بموجب **مدة العقد** الحالية.

الحد الأقصى لعدد المطالبات المشمولة بالتغطية	المنتجات المشمولة بالتغطية
ثلاثة (3) إصلاحات واستبدال واحد (1)	جهاز Surface Hub-series
واحد (1)	وحدة إمداد الطاقة مع أسلاك ربط عندما تكون متضمنة في عبوة الجهاز الأصلية
واحد (1) لكل ملحق	ملحقات تحمل علامة Surface التجارية عندما تكون متضمنة في عبوة الجهاز الأصلية

رسوم إدارية

بموجب هذه الخطة لا توجد رسوم إدارية مطلوبة.

بدائل الاستبدال المتقدمة بموجب هذه الخطة

إذا اخترنا توفير منتج بديل، فقد نقدم خدمة استبدال متقدمة. إذا وفرنا خدمة الاستبدال المتقدمة، فسيتم توصيل **المنتج البديل** إليك قبل **استلامنا للمنتج المعيب**. في المقابل، يجب إعادة المنتج المعيب إلينا في غضون عشرة (10) أيام تقويمية من تاريخ الاستلام المؤكد **للمنتج البديل**، أو خلال فترة أطول حسبما تم الاتفاق عليه معنا. إذا لم يتم إرجاع المنتج المعيب إلينا خلال الإطار الزمني المطلوب أو المتفق عليه، فستفرض عليك رسوم الجهاز غير المرتجع والذي يساوي سعر التجزئة الخاص بالشركة المصنعة للمنتج البديل.

تغطية المنتج البديل

سيتم التعامل تلقائيًا مع **المنتج البديل** المقدم بموجب هذه الخطة على أنه **المنتج المشمول** المشار إليه في جميع أحكام هذا العقد، وستستمر تغطية هذا **البديل** لبقية مدة **عقدك** الحالية (بافتراض وجود وقت متبقي بموجب **مدتك** الحالية، وأنه لم يتم الوصول إلى حد **المسؤولية**). لن يمدد الجهاز **المستبدل** مدة **عقدك** الحالي.

ما ليس مشمولًا بالتغطية- الاستثناءات

لا يُعطي عقد الخدمة هذا أي شكوى متعلقة بـ أو ناتجة عن:

- التلف العرضي.
- الظروف الموجودة مسبقًا المتكيدة أو المعروفة لك (تشير "الظروف الموجودة مسبقًا" إلى الأضرار أو العيوب المرتبطة بالمنتج والتي كانت موجودة قبل شراء هذا العقد).
- التعبئة و/أو النقل غير الصحيح بواسطتك؛ أو بواسطة ممثل عنك مما يؤدي إلى تلف المنتج أثناء نقله، بما في ذلك عدم تأمين المنتج بشكل صحيح أثناء النقل.
- أي أضرار عرضية أو تبعية أو خسارة غير مباشرة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: (1) تلف الممتلكات أو الوقت الضائع أو البيانات المفقودة أو الدخل المفقود الناتج عن عطل محدد، أو أي عطل ميكانيكي / كهربائي غير محدد أو خدمات التدريب التي تقدمها **Microsoft** بشكل منفصل، أو الكيانات التابعة لها، أو أي ضرر آخر يلحق بالمنتج أو مرتبط به؛ بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، أي معدات غير مشمولة بالتغطية مرتبطة بالمنتج؛ (2) التأخير في تقديم الخدمات أو عدم القدرة على تقديم الخدمة لأي سبب من الأسباب؛ (3) عدم توفر أي أجزاء/ مكونات؛ (4) أي تكاليف تنكيدها مرتبطة بالتركيبيات المخصصة لملاءمة المنتج مثل حوامل مقدمة من أطراف خارجية
- و التركيبات والتجاويف المخصصة وما شابه ذلك؛ أو (5) منتج بديل يختلف في طرازه، أو حجمه، أو أبعاده، أو لونه عن المنتج المشمول الأصلي.
- التعديلات، أو التضييقات، أو التغييرات، أو المعالجة اليدوية، أو الإصلاحات التي أجراها أي شخص بخلاف فني الخدمة المعتمد من قبلنا أو غير ذلك وفقًا لمواصفات الشركة المصنعة.
- التلف الناتج عن التجمد، أو السخونة الزائدة، أو الصدأ، أو التآكل، أو الالتواء، أو الانثناء.
- البلي أو التدهور التدريجي لأداء المنتج.
- معاملة المنتج بطريقة ضارة، أو مؤذية، أو خبيثة، أو متوهرة، أو مهينة بشكل متعمد، مما يؤدي إلى تلفه و/أو تعطله.
- تلف أو عطل في منتجك ناتج عن أو يُعزى إلى المحتوى الرقمي أو البرامج (سواء كانت محملة مسبقًا أو غير ذلك)، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر تشغيل برامج فيروسية، أو عدم توفر تحديثات البرامج، أو أي عطل برمجي/ رقمي آخر.
- الفقدان أو السرقة أو التسبب بأضرار جسيمة بشكل خبيث أو الاختفاء المتعمد.

(k) الأحداث العارضة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أعمال الشغب، والإشعاع النووي، والحرب/ عمل أو نية حكومية عدائية، أو التلوث الإشعاعي، والظروف البيئية، والتعرض للظروف الجوية أو أخطار الطبيعة، والانفجار، أو الاصطدام بجسم آخر، أو الحريق، أو أي نوع من الأمطار، أو الرطوبة، أو البرق، أو الأوساخ/ الرمال، أو الدخان، أو أي خلل آخر في الاتصالات.

(l) عدم تنفيذ إجراءات الصيانة الموصى بها للمنتج من قبل الشركة المصنعة، أو إجراء تشغيل/ تخزين في ظروف غير مطابقة للمواصفات أو التعليمات الخاصة بالشركة المصنعة.

(m) المنتجات القابلة لأمر استدعاء الشركة المصنعة أو الخاضعة ل ضمانات أو إعادة التشغيل/إصلاح التصميم، أو عيوب المكونات، أو البناء غير السليم، أو أخطاء الشركة المصنعة بغض النظر عن قدرة الشركة المصنعة على الدفع مقابل هذه الإجراءات/إصلاحات.

(n) المنتجات التي أزيلت أو استبدلت أرقامها التسلسلية.

(o) الأضرار التجميلية التي تلحق بمنتج بما في ذلك التشوية والخدش والانبعاج، إلا إذا نتج عن هذا الضرر التجميلي فقدان المنتج لوظائفه.

(p) صيانة دورية أو وقائية عادية، أو تعديل، أو تحسين.

(q) الملحقات أو العناصر الإضافية غير المدرجة في شرط "المنتج المشمول" أعلاه (بغض النظر عما إذا كانت قد وفرتها Microsoft في الأصل ضمن عملية شراء واحدة متكاملة).

(r) تكلفة أجزاء المكونات التي لا يغطيها ضمان الشركة المصنعة الأصلية للمنتج، أو أي جزء لا يعمل/ أو يعمل بالطاقة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الأجزاء البلاستيكية أو الأجزاء الأخرى مثل الكابلات الملحقة والبطاريات

(بإستثناء ما قد يُنص عليه خلافًا لذلك) في هذا العقد) والموصلات والوصلات والصمامات ولوحات المفاتيح والجسم البلاستيكي أو القوالب والمفاتيح والأسلاك.

(s) المسؤولية أو الضرر الذي يلحق بالمنتجات أو الإصابة أو الوفاة لأي شخص نتيجة تشغيل أو صيانة أو استخدام المنتج أو المنتج البديل المنصوص عليه بموجب أحكام هذا العقد.

(t) أي تكلفة تنشأ نتيجة فشل أي عنصر من المفترض أن يكون قابلاً للاستهلاك.

(u) أي مطالبة لم يتم فيها تقديم أمر الشراء الخاص بك إلا في الحالات التي نتفق فيها نحن على نقل منفعة العقد.

(v) أي مطالبة لاستعادة البرامج أو البيانات، أو لاسترداد البيانات من منتج.

(w) أي خسارة، أو ضرر، أو مسؤولية، أو نفقات ناجمة بشكل مباشر أو غير مباشر عن الاستخدام أو التشغيل أو المساهمة فيهما، أو نشأت عنهما، كوسيلة لإلحاق الضرر، بأي كمبيوتر، أو نظام كمبيوتر، أو أي برنامج كمبيوتر، أو تعليمات برمجية ضارة، أو فيروسات الكمبيوتر، أو أي عملية أو أي نظام إلكتروني آخر.

(x) أي مطالبة أو منفعة بموجب هذا العقد إلى الحد الذي يؤدي فيه توفير مثل هذه التغطية، أو السداد لمثل هذه المطالبة، أو أحكام هذه المنفعة، إلى تعريضنا لأي عقوبات أو حظر أو تقييد بموجب قرارات الأمم المتحدة أو غيرها من القوانين السارية.

(y) أي خسارة تنشأ عن الوصول أو الاستخدام غير المصرح به لأي نظام، أو برنامج، أو مكونات مادية (هاردوير)، أو برنامج ثابت، أو إجراء أي تعديل أو إعادة برمجة أو إتلاف أو حذف للبيانات أو البرامج بأي وسيلة.

كيفية تقديم شكوى

هام: تقديم مطالبة لا يعني تلقائيًا أن تعطل منتجك مشمول بالتغطية بموجب عقد الخدمة الخاص بك. من أجل النظر في أي مطالبة، ستحتاج أولاً إلى الاتصال بنا من أجل التشخيص الأولي لمشكلة منتجك. لا توجد تغطية بموجب هذا العقد إذا قمت بإجراء إصلاحات غير معتمدة.

فضلاً جّهز أمر الشراء واتصل بنا على رقم الهاتف الموجود في <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> أو تفضل بزيارة <https://support.microsoft.com/ar-SA/surface-hub>. سوف يحصل الممثلون المفوضون من قبلنا مباشرة على تفاصيل بشأن المشكلة التي تواجهها مع المنتج وسوف يحاولون أولاً القيام بتسوية الوضع عبر الهاتف و/أو عن بعد. إذا لم تنجح في حل المشكلة عبر الهاتف و/أو عن بُعد، فسيتم تزويدك برقم طلب خدمة المطالبة، بالإضافة إلى إرشادات أخرى حول كيفية الحصول على الخدمة لمنتجك.

يُرجى عدم أخذ منتجك أو إعادته إلى بائع التجزئة أو إرسال منتجك إلى أي مكان، ما لم نطلب منك القيام بذلك. إذا أعطيناك تعليمات أن تأخذ المنتج إلى مقدم خدمة معتمد بالقرب منك، أو إلى بائع تجزئة، أو إذا أعطيت تعليمات بشأن إرسال المنتج بالبريد إلى مكان آخر (مثل مركز مستودع معتمد)، من فضلك تأكد من تضمين كل مما يلي مع منتجك:

- المنتج المعيب؛
- نسخة من أمر الشراء الخاص بك؛
- وصف مختصر مكتوب عن المشكلة التي تواجهها مع المنتج؛
- تدوين بارز لرقم طلب خدمة المطالبة الخاص بك الذي قدمناه لك.

ملاحظة: إذا طلبنا منك إرسال المنتج بالبريد، فسنقدم لك إرشادات محددة حول كيفية إرسال المنتج. بالنسبة لخدمة البريد، سندفع مقابل الشحن من وإلى موقعك إذا اتبعت جميع التعليمات. نحثك على توخي الحذر عند نقل و/أو شحن المنتج، لأننا لسنا مسؤولين عن أي رسوم شحن أو أضرار ناجمة عن التعبئة غير الصحيحة من قبلك.

توفر التغطية فقط للإصلاحات المؤهلة التي تُجرى بواسطة مقدم الخدمة أو بائع التجزئة أو مركز المستودع المعتمد لدينا. إذا انتهت مدتك خلال وقت تقديم مطالبة تمت الموافقة عليها، فسيتم تمديد التغطية بموجب هذا العقد حتى التاريخ الذي تم فيه الوفاء بالمطالبة المعتمدة قيد التقدم بالكامل وفقاً لشروط وأحكام هذا العقد.

كيفية توفير الخدمة (الخدمات) المشمولة بالتغطية

بمجرد تأكيد التغطية، قد تُوفر خدمة المنتج المعيب بأي من الطرق التالية أو جميعها:

- أولاً، قد يحاول وكلاء دعم تكنولوجيا المعلومات المعتمدون لدينا في Microsoft حل المشكلة عبر الهاتف و/أو عن بُعد.
- في حال فشل الإصلاح عن بُعد/ عبر الهاتف، قد نرسل فني معتمد من Microsoft إلى موقع المنتج المشمول لإجراء المزيد من التقييم للمشكلة ومحاولة تنفيذ الإصلاحات الضرورية في الموقع.
 - ستنفذ الإصلاحات المشمولة بالتغطية في المكان الذي يوجد به المنتج المشمول في وقت تقديم المطالبة. وتشمل التغطية تكلفة العمال و/أو الأجزاء الضرورية لاستعادة المنتج المشمول إلى حالة عمل سليمة بعد وقوع أعطال مشمولة بالتغطية.
- إذا تبين لنا في أي وقت أنه لا يمكن إصلاح المنتج المشمول عن بُعد أو في الموقع، فسنوفر لك إمكانية إزالة المنتج المعيب وشحنه بأمان إلى مركز الخدمة المعتمد لدينا.
 - بمجرد إصلاح المنتج المشمول أو إذا قررنا ضرورة الاستبدال، سنوفر أيضاً الشحن الآمن للمنتج الذي تم إصلاحه أو المنتج البديل، بالإضافة إلى إعادة التركيب الأساسية.

في حالة انتهاء صلاحية مدتك خلال وقت تقديم مطالبة تمت الموافقة عليها، سيتم تمديد التغطية بموجب عقد الخدمة هذا حتى التاريخ الذي يتم فيه الوفاء بالمطالبة المعتمدة وفقاً لشروط وأحكام هذا العقد الخاص بك. وبمجرد اكتمال هذه المطالبة قيد التقدم، ستنتهي التغطية المشمولة بموجب العقد هذا.

قابلية التجديد

التغطية بموجب عقد الخدمة هذا غير قابلة للتجديد.

الإلغاء
حقوق في الإلغاء

يمكنك إلغاء عقد الخدمة هذا في أي وقت عن طريق إبلاغنا بطلب الإلغاء كما هو مبين في التفاصيل أدناه.

يمكنك إبلاغنا كتابيًا برغبتك في إلغاء العقد على العنوان التالي، **Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland**، أو اتصل بنا على رقم الهاتف الموجود في: <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> أو عبر البريد الإلكتروني: msespbus@microsoft.com.

إذا كان طلب الإلغاء الخاص بك تم في غضون ثلاثين (30) يومًا من تاريخ شراء العقد، فستسترد ثمن/ رسوم العقد بنسبة مائة بالمائة (100٪)، مع خصم أي مطالبات قمنا بدفعها.

إذا تم تقديم طلب الإلغاء من قبلك بعد ثلاثين (30) يومًا من تاريخ شراء العقد، فستتلقى استردادًا نسبيًا لثمن/ رسوم العقد التي دفعتها، مع خصم أي مطالبات قمنا بدفعها.

حقنا في الإلغاء

إذا أبلغنا هذا العقد، فسندفع لك إشعارًا كتابيًا قبل ثلاثين (30) يومًا على الأقل قبل التاريخ الفعلي للإلغاء. سيتم إرسال هذا الإشعار إلى عنوانك الموجود في ملفنا (البريد الإلكتروني أو العنوان الفعلي حسب الاقتضاء)، مع ذكر سبب هذا الإلغاء وتاريخ سريانه. إذا أبلغنا هذا العقد، فستتلقى استردادًا نسبيًا للمبلغ بناءً على المعايير نفسها على النحو المبين أعلاه ولن تفرض أي رسوم إلغاء.

يجوز لنا إلغاء هذا العقد للأسباب التالية فقط:

- (a) عدم تسديدك لثمن/ رسم شراء العقد؛
- (b) تعمد التحريف المادي من جانبك؛ أو
- (c) حدوث خرق جوهري وإخلال جسيم بالواجبات من قبلك بموجب هذا العقد، وذلك فيما يتعلق بالمنتج أو استخدامه.

إجراءات الشكاوى

دائمًا ما يكون هدفنا هو تزويدك بخدمة ممتازة. ولكن، إذا لم تكن راضيًا عن مستوى الخدمة يُرجى إبلاغ أحد ممثلينا على رقم الهاتف الموجود في <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> أو عبر البريد الإلكتروني msespbus@microsoft.com.

سنقوم بالرد في غضون خمسة (5) أيام عمل من تلقينا شكوتك. إذا لم يكن من الممكن تقديم إجابة مستوفية لك خلال هذا الوقت (على سبيل المثال، لأن إجراء تحقيق مفصل مطلوب)، فسندفع لك ردًا مؤقتًا يخبرك بما يتم فعله للتعامل مع شكوتك، ومتى يمكنك توقع رد كامل وممن. وفي معظم الحالات، ستحل شكوتك في غضون أربعة (4) أسابيع.

الخصوصية وحماية البيانات
حماية البيانات

إننا ملتزمون بحماية خصوصيتك واحترامها وفقًا للتشريعات الحالية لحماية البيانات ("التشريعات"). ولأغراض تشريعية، يكون المتحكم في البيانات هي شركة **Microsoft**. من خلال شراء عقد الخدمة هذا، فإنك توافق على أنه يجوز لنا جمع البيانات ومعالجتها نيابة عنك عندما نقدم الخدمات المتوخاة بموجب هذا العقد. فيما يلي ملخص للطرق الرئيسية التي نعالج بها بياناتك الشخصية. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة موقعنا على <https://privacy.microsoft.com>.

كيف نستخدم بياناتك الشخصية ومع من نشاركها

- سنعمل على معالجة البيانات الشخصية، والمقصود بها أي معلومات تتعلق بشخص طبيعي محدد أو قابل للتحديد، نمتلكها بخصوصك بالطرق التالية:
- (a) لأغراض تقديم المطالبات وأي أغراض أخرى ذات صلة. وقد يشمل ذلك القرارات التي يتم اتخاذها عن طريق الوسائل الآلية، وهذا من أجل تنفيذ العقد المبرم بيننا وبينك.
 - (b) ولأغراض البحث أو لأغراض إحصائية، فإن من مصلحتنا المشروعة: أن نحلل النشاط التاريخي، ونحسن الطريقة الحسابية لنظام خوارزميات التصنيف، وأن نساعد في التنبؤ بتأثير الأعمال في المستقبل، ونزيد المصالح التجارية، ونعزز عرض المنتجات، ونطور أنظمة وعمليات جديدة، ونساهم في التزامات قانونية قائمة على اختصاص قضائي خارج قطر.
 - (c) لتزويدك بالمعلومات أو المنتجات أو الخدمات التي تطلبها منا أو التي نشعر أنها قد تهتم، إذا وافقت على إجراء التواصل معك لتحقيق هذه الأغراض.
 - (d) لإخطارك بالتغييرات التي تطرأ على خدمتنا، إذ إن هذا الأمر يتعلق بالتزاماتنا القانونية والتنظيمية.
 - (e) وللحماية من الاحتيال وغسل الأموال وتمويل الإرهاب والوفاء بالالتزامات القانونية، أو التنظيمية العامة، يجب أن يفرض هذا الأمر بالتزاماتنا القانونية والتنظيمية القائمة على الاختصاص القضائي داخل قطر.

الإفصاح عن بياناتك الشخصية

يجوز لنا الإفصاح عن بياناتك الشخصية لأطراف خارجية مشتركة في توفير المنتجات أو الخدمات لنا، أو إلى مزودي الخدمات الذين يؤدون الخدمات بالنيابة عنا. ويشمل ذلك، شركات المجموعة، والوكلاء، ومسؤولي الجهات الخارجية، وشركات التأمين، ووكالات الائتمان، ووكالات كشف الاحتيال، والمحاسبين، والسلطات التنظيمية، وما قد يقتضيه القانون.

حقوقك

يحق لك:

- (a) الاعتراض على معالجة بياناتك الشخصية لأغراض التسويق المباشر في أي وقت؛
- (b) الاعتراض على معالجة بياناتك الشخصية عندما تستند المعالجة إلى مصالحنا المشروعة؛
- (c) الوصول إلى البيانات الشخصية في نطاق تحكمنا ومعلوماتنا المتعلقة بكيفية معالجة هذه البيانات الشخصية وعلى أي أساس تتم هذه المعالجة؛
- (d) طلب محو بياناتك الشخصية؛
- (e) طلب تحديث أي بيانات غير كافية أو غير مكتملة أو غير دقيقة أو تصحيحها؛
- (f) طلب تقييد معالجة بياناتك الشخصية؛
- (g) اطلب منا بياناتك الشخصية لك عن طريق تنسيق منظم وشائع الاستخدام ومقروء آليًا، أو يمكنك طلب "نقلها" إلى مراقب معلومات آخر مباشرة، لكن في كل حالة عندما تستند المعالجة فقط إلى موافقتك أو إلى إبرام عقد معك، وتنفذ المعالجة بالوسائل الآلية؛
- (h) تقديم شكوى إلى هيئة حماية البيانات المحلية؛

الاحتفاظ بالبيانات

لن يتم الاحتفاظ ببياناتك لفترة أطول من اللازم، وستتم إدارتها وفقاً لسياسة الاحتفاظ بالبيانات الخاصة بنا. في معظم الحالات، ستبلغ فترة الاحتفاظ بالبيانات عشر (10) سنوات بعد انتهاء صلاحية العقد، أو علاقة العمل معك، ما لم يكن مطلوباً منا الاحتفاظ بالبيانات لفترة أطول بسبب متطلبات العمل أو المتطلبات القانونية أو التنظيمية.

إذا كانت لديك أي أسئلة بخصوص استخدامنا لبياناتك الشخصية، فيرجى الاتصال بنا على <https://privacy.microsoft.com>.

أحكام عامة

- A. **المقولة من الباطن؛ الإسناد.** يجوز لنا التعاقد من الباطن أو إسناد أداء التزاماتنا لأطراف خارجية، ولكننا لن نغف عن التزاماتنا تجاهك عند القيام بذلك.
- B. **التنازل؛ القابلية للتفصيل.** لا يشكل فشل أو تأخير أي طرف في تنفيذ أي شرط أدناه تنازلاً عن أي حق من هذا القبول. إذا أعلن عن أن أي بند من هذه الشروط والأحكام غير قابل للتنفيذ أو غير صالح بموجب أي قانون معمول به، فيجب تفسير هذا الحكم بطريقة تتوافق مع السلطة القانونية، وفي جميع النواحي الأخرى، تظل الشروط والأحكام سارية المفعول ومطبقة بالكامل.
- C. **إشعارات.** توافق صراحة على الاتصال بك، لأي غرض من الأغراض أو لجمعها، وذلك على أي رقم هاتف، أو عنوان مادي أو إلكتروني تزودنا به. ستكون جميع الإخطارات أو الطلبات المتعلقة بهذا العقد مكتوبة ويمكن إرسالها بأي وسيلة معقولة، بما في ذلك عن طريق البريد، أو البريد الإلكتروني، أو الرسائل النصية، أو الرسائل التجارية الليلية المعترف بها. تعتبر الإشعارات المرسلة إليك قد تم تسليمها عند إرسالها إليك عبر البريد الإلكتروني الذي قدمته لنا، أو بعد سبعة (7) أيام من إرسالها بالبريد إلى عنوان الشارع الذي قدمته لنا.
- D. **القانون.** القانون الحاكم للعقد هو قانون دولة قطر التي تتمتع محاكمها بسلطة قضائية غير حصرية للنظر في أي نزاعات بين أطراف هذا العقد.

مجل الاتفاقية

يشكل عقد الخدمة هذا، بما في ذلك أمر الشراء، والشروط والقيود، والاستثناءات، الاتفاقية الكاملة بيننا وبينك ولا يجوز لأي تعهد أو وعد أو شرط غير وارد هنا تعديل هذه العناصر، باستثناء ما يقتضيه القانون.

Microsoft و Surface هي علامات تجارية تابعة لمجموعة شركات Microsoft.