

## "MICROSOFT COMPLETE FOR ENTERPRISE"

### الشروط والأحكام التجارية- الأعطال والتلف العرضي

مبروك! شكرا لك على شراكتك مؤخرًا. "Microsoft Complete for Enterprise" يرجى الاحتفاظ بهذه الوثيقة المهمة الخاصة بالشروط والأحكام مع أمر الشراء معا في مكان آمن، حيث ستكون هناك حاجة إلى كليهما عند تقديم شكوى.

#### التعريفات

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

- "نحن": المؤمن، المصنع، المسؤول أو مسؤول 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 وافقت عليه بنسبة 100% شركة قطر العامة للتأمين وإعادة التأمين، شركة قطرية مغلقة، يقع عنوان مكتبها المسجل في بناية QGIRCO، شارع الأسماخ، صندوق بريد رقم 4500، الدوحة، دولة قطر (7200). وشركة التأمين مفوضة من قبل بنك قطر المركزي.
- "انت"، "الخاص بك"، "صاحب عقد المنشأة": المنشأة التجارية التي اشترت المنتج (المنتجات) وهذه البوليصة وتحصل على التغطية بموجب الشروط والأحكام الواردة في البوليصة.
- "المنتج": الصنف (الأصناف) الذي اشترته في الأصل ويتوافق مع المعايير الواردة في قسم "أهلية المنتج" ويقع/يسبق تحت تغطية هذه البوليصة .
- "حد المسؤولية": الحد الأقصى لمسؤولية المؤمن بخصوص أي شكوى واحدة وبشكل إجمالي خلال مدة البوليصة، مثلما هو مذكور في القسم "حد المسؤولية".
- "الخسارة بالتبعية": "خسارة أو تكلفة تتحملها أنت ناجمة عن حدث مؤمن عليه لكنه في حد ذاته لا يتمتع بالتغطية بموجب هذه البوليصة بما في ذلك فقدان الدخل أو الأرباح، أو فقدان الاستخدام أو البيانات، أو تكاليف إضافية أخرى.
- "سعر الشراء الأصلي": المبلغ الذي دفعته أنت مقابل كل منتج يتمتع بالتغطية، باستثناء أي ضرائب ورسوم مطبقة، كما هو مبين في أمر الشراء.
- "أمر الشراء": وثيقة مُرقمة تؤكد تاريخ شراء البوليصة والنوع المحدد للمنتجات المغفطة مع تحديد كمية كل صنف منها وصاحب عقد المنشأة بالإضافة إلى الاسم والعنوان وفترة استمرار تغطية البوليصة. هذا العقد غير سار بدون أمر شراء .
- "المدة": الفترة الزمنية التي تكون فيها أحكام هذه البوليصة صالحة مثلما هو مذكور في أمر الشراء الخاصة بك .
- "العتل": كسر فعلي أو حرق أي جزء من المنتج الخاص بك عند استخدامه وفقاً لتوجيهات المصنّع ينشأ عن عيوب إلكترونية أو كهربائية أو ميكانيكية داخلية في المنتج مما يتسبب في توقف مفاجئ في عمله ويستلزم إصلاحاً فورياً قبل أن يعود للعمل بشكل طبيعي مرة أخرى.
- "التلف العرضي": "والحماية ضد التلف العرضي": الأضرار المادية التي تحدث لهذا المنتج بعد حادث مفاجئ غير متوقع بشكل يؤثر على أداء منتجك وليس له استثناء خاص من هذه البوليصة .
- "الإصلاح": الإجراءات التي تتخذها لإصلاح أو علاج أو استعادة منتجك إلى حالة عمل جيدة بعد أن يحدث له عطل أو تلف عرضي تحت التغطية . الأجزاء المستخدمة لإصلاح المنتج قد تكون جديدة أو مستعملة أو معددة 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. ونحفظ بحق استبدال المنتج العاطل وفقاً لتقديرنا وحدنا بطراز جديد أو أعيد تركيبه أو مجدّد يعادل أو يساوي منتجك من حيث الخصائص والعمل .
- "بوليصة التأمين": العقد المحرر بينك وبين المؤمن، وتشير إليه هذه الوثيقة للشروط والأحكام، وأمر الشراء الخاص بك.

#### المصطلح: تاريخ سريان التغطية

1. تبدأ تغطية الأعطال بانتهاء أقصر جزء من ضمان المصنّع الأجزاء الأصلية والعمالة وتستمر للمدة المتبقية من المدة الخاصة بك كما هو موضح في أمر الشراء لخاصة بك، أو حتى الوصول إلى حد المسؤولية، أيهما أقرب.
2. تغطية الأضرار التي تلحق بمنتجك نتيجة التلف العرضي تبدأ كما هو مبين في أمر الشراء الخاصة بك وتستمر للمدة الموضحة في أمر الشراء الخاص بك أو حتى يتم الوصول إلى حد المسؤولية، أيهما أقرب.

#### أهلية المنتج

لكي تكون مؤهلاً للحصول على التغطية بموجب هذه البوليصة، يجب توفر الشروط التالية:

- 1- أن يكون المنتج أحد منتجات Microsoft Surface تم شراؤه كمنتج جديد مصحوباً بضمان المصنّع الذي لا يقل عن اثني عشر (12) شهراً.
- 2- يتعين عليك شراء التغطية بموجب هذه البوليصة للعدد التالي من من المنتجات المؤهلة بالتزام مع البوليصة من متجر تجزئة مُرخّص. (أ) بحد أدنى 250 منتجاً خلال فترة اثني عشر شهراً متعاقبة تبدأ اعتباراً من تاريخ الشراء الأول للمنتجات المؤهلة المغفطة بموجب برنامج "تغطية مايكروسوفت الكاملة للمنشآت التجارية" (Microsoft Complete for Enterprise). ملاحظة: هذا الشرط إجباري لأصحاب عقد المنشأة التجارية في أول مرة فقط.
- 3- لا يخضع المنتج لأية تغطية بموجب أي تأمين آخر و/ أو ضمان و/ أو كفالة و/ أو خدمة إصلاح أخرى تقدم نفس المزايا الموضحة هنا.

عند وقوع حدث مؤمن عليه، تغطي هذه البوليصة تكلفة العمالة وقطع الغيار اللازمة لإصلاح المنتج، أو وفقاً لتقديرنا وحدنا، استبدال المنتج بدلاً من إصلاحه إذا كان به عطل أو تلف عرضي .

توفر المنتجات المستبدلة وفقاً لمبدأ الاستبدال المتطور العاجل، كما تسري الشروط التالية على حسب طبيعة الحادثة المرتبطة بالمنتج قيد التغطية طبقاً لتأكيدنا نحن:

- إذا كان المنتج الأصلي المعيب قابلاً للعمل ("قابل للتحميل")، فينبغي عليك رد المنتج المعيب إلينا باستخدام الشحن المدفوع مسبقاً الذي استخدمناه نحن خلال عشرة (10) أيام تقويمية من تاريخ تأكيد استلام المنتج المستبدل. إذا لم يُرد المنتج المعيب إلينا خلال عشرة (10) أيام تقويمية من تاريخ تأكيد استلام المنتج المستبدل، فيتم تحميلك رسوم المنتج غير المُردود التي تعادل سعر البيع بالتجزئة المقترح بواسطة المُصنّع كقيمة عن المنتج المستبدل. تصح جميع وكافة المنتجات المرودة إلينا ملكية خاصة لنا بأكملها، وتحتل أنت فقط مسؤولية التأكد من حذف جميع وكافة البيانات المخزونة على المنتج المعيب قبل شحن المنتج إلينا.
- إذا كان المنتج الأصلي المعيب غير قابل للعمل ("غير قابل للتحميل")، فن يبغي عليك رد المنتج المعيب إلينا شريطة أن يكون العدد الإجمالي للمنتجات المعيبة لا يتجاوز واحد بالمائة (1%) من إجمالي عدد المنتجات المعطاة بموجب أمر الشراء الخاص الذي تنتمي إليه المنتجات المعيبة. إما إذا تجاوز عدد المنتجات المعيبة غير القابلة للتحميل نسبة واحد بالمائة (1%)، فينبغي عليك رد المنتج المعيب إلينا باستخدام الشحن المدفوع مسبقاً الذي نعّمه نحن خلال عشرة (10) أيام تقويمية من تاريخ تأكيد استلام المنتج المستبدل. إذا لم يُرد المنتج المعيب إلينا خلال عشرة (10) أيام تقويمية من تاريخ تأكيد استلام المنتج المستبدل، فيتم تحميلك رسوم المنتج غير المُردود التي تعادل سعر البيع بالتجزئة المقترح بواسطة المُصنّع كقيمة عن المنتج المستبدل. تصح جميع وكافة المنتجات المرودة إلينا ملكية خاصة لنا بأكملها، وتحتل أنت فقط مسؤولية التأكد من حذف جميع وكافة البيانات المخزونة على المنتج المعيب قبل شحن المنتج إلينا.
- التغطية المذكورة في هذه الشروط والأحكام لا تحل محل أو توفر فوائد مزدوجة خلال أي فترة ضمان من المصنّع تكون سارية. وخلال هذه الفترة، أي شيء يغطيه هذا الضمان يكون مسؤولية المصنّع وحده ولن يتم اعتباره بموجب هذه البوليصة. بغض النظر عن قدرة المصنّع على الوفاء بالتزاماته، ستقوم 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 المنتج السابق قيد التغطية، ولن يكون هناك أي تعويض عن الفرق في السعر بين المنتج والمنتج البديل. جميع الأجزاء أو الوحدات المستبدلة بموجب هذه البوليصة أو أي منها تصح ملكاً لنا بأكملها. عند تفعيل الاستبدال وتقديم المنتج بدلاً من الإصلاح، أية ملحقات و/أو مرفقات و/أو وحدات فرعية مُلحقة بالمنتج لكنها لم تكن مُدرجة ضمن عبوة تغليف المنتج الخاصة بالمُصنّع وفي عملية البيع الأصلية للمنتج قيد التغطية لن يتم إدراجها ضمن عملية الاستبدال. ونحن نحفظ بحق استبدال المنتج المعيب بمنتج جديد أو مُعدّ تجميعه أو مُجدد يشتمل على الميزات والوظائف المعادلة أو المماثلة والتي ربما لا تكون من نفس الطراز أو اللون الخاص بالمنتج السابق قيد التغطية.

### حد المسؤولية

خلال مدة بوليصة التأمين، الحد الأقصى من المبلغ الملتزمون نحن بدفعه لأي شكوى واحدة (1) لا يتجاوز سعر الشراء الأصلي لكل منتج. تتم تغطيتك بحد أقصى مرتين (2) من الشكاوي خلال مدة بوليصة التأمين فيما يتعلق بتكلفة إصلاح أو استبدال كل منتج في حالة العطل أو التلف العرضي، وحتى مقدار ضعف مبلغ سعر الشراء الأصلي لكل منتج. تغطية كل منتج بموجب هذه البوليصة تنتهي تلقائياً بأثر فوري بعد نجاح حل الشكوى الثانية الخاصة بوقوع تلف عرضي أو بنهاية مدة بوليصة التأمين، أيهما أولاً، ولا يتحمل المؤمن أية مسؤولية أخرى.

فور الوصول إلى حد المسؤولية، تُعتبر التزامنا قد تم الوفاء بها بالكامل وتنتهي بذلك التغطية بموجب هذه البوليصة.

كما إننا لا نتحمل نحن أو متجر البيع بالتجزئة مسؤولية أية تلفيات عرضية أو تبعية، بما يشتمل على سبيل المثال لا الحصر، تلف الممتلكات أو ضياع الوقت أو ضياع الدخل بسبب حدوث عطل في أي من المنتجات أو الأجهزة نتيجة تأخير الخدمة أو عدم القدرة على تقديم هذه الخدمة أو بسبب عدم إتاحة الاستبدال. ولا نتحمل نحن أو متجر البيع بالتجزئة المسؤولية عن أي وجميع الشروط الموجودة مسبقاً (كما هو محدد أدناه) تكون معلومة لك ومن بينها أية أعطال سابقة في المنتج.

### البنود غير الخاضعة للتغطية: الاستثناءات

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

- |  |   |
|--|---|
| (ل) 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، والانفجار، ووقوع انفجار أو التصادم مع شيء آخر، والحرائق، وأي حالة من حالات هطول الأمطار أو الرطوبة، والبرق، والأساخ/الرمال، والدخان، | (أ) الشروط الموجودة مسبقاً التي تتحملها أو تعرفها الشروط الموجودة مسبقاً تشير إلى شرط يرتبط، في جميع الاحتمالات الميكانيكية أو الكهربائية المعقولة، بالسلامة الميكانيكية للمنتج الخاص بك قبل شراء هذه البوليصة، (فيما عدا عيوب الصناعة. |
| (م) عدم اتباع تعليمات صيانة المنتج أو تشغيله أو تخزينه التي يوصي بها المصنّع في ظروف خارج مواصفات المصنّع أو تعليماته .  | (ب) التعبئة/النقل غير اللائقين اللذان 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 .   |
| (ن) المنتج (المنتج) 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 .   | (ج) أي خسارة تابعة آياً كانت.   |
| (س) المنتج (المنتج) التي أزيلت أو تغيرت أرقامها التسلسلية .  | (د) التعديلات، أعمال الضبط أو التغييرات، أو التلاعب أو الإصلاحات التي يقوم بها أي شخص آخر عدا أخصائي الخدمة المعتمد لدينا .   |
| (ع) الأضرار الخارجية التي تحدث للمنتج، بما في ذلك التلف والخدش والصرير والعيوب والوضوء والانبعاجات ما لم تؤدي تلك الأضرار الخارجية إلى عدم عمل المنتج.   | (هـ) الضرر نتيجة التجمد، أو ارتفاع درجة الحرارة، أو الصدأ، أو التآكل، أو الاعوجاج أو الانحناء .   |
| (ف) الصيانة الطبيعية الدورية أو الصيانة الوقائية، أو الضبط أو التعديل، أو عمل الإصلاحات.   | (و) الاستهلاك العادي أو التدهور التدريجي في أداء المنتج.  |
| (ص) أي خدمة من خدمات المنتج يغطيها الضمان أو أي بوليصة تأمين أخرى أو تأمين .   | (ز) التعامل بتعمد وإهمال مع المنتج بطريقة صارمة، أو مضرّة، أو سيئة، أو متهورّة أو عدوانية ينتج عنها أضرار أو حدوث فشل.  |
| (ق) الملحقات والأجهزة الطرفية (مثل لوحة المفاتيح المنفصلة) أو الملحقات الضرورية للعمل الأساسي للمنتج ولكنها غير مدرجة ومتضمنة في عبوة التغليف الخاصة بالمُصنّع ولا تدخل ضمن عملية البيع الأصلية للمنتج.  | (ح) تلف أو خلل في منتجك يسببه أو يرجع إلى تشغيل فيروسات برامج أو أي عطل آخر قائم بسبب سوء استخدام أحد البرامج .   |
| (ر) عيوب الشاشة، على سبيل المثال لا الحصر، صور تجربة العمل في الشاشات LCD، CRT،  | (ط) فقدان أو السرقة، أو التصرف السيء أو الاختفاء .  |
|  | (ي) الحيوانات (ومنها الحيوانات الأليفة) أو تفشي الحيوانات أو انتشار الحشرات.  |
|  | (ك) الاستخدام غير الجيد للكهرباء وتذبذب التيار الكهربائي.   |

الصيانة أو استخدام المنتج .

- (ث) أي تكاليف تظهر نتيجة عطب أي صنف من الأصناف التي تكون أصناف مستهلكة.  
(خ) أي شكوى لم يقدم فيها أمر الشراء إلا إذا وافقتنا على نقل مزايا البوليصه.  
(ذ) أي مطالبة باستعادة البرامج أو البيانات، أو باسترجاع بيانات من المنتج الخاص بك.  
(ض) أية عملية صيانة تتم خارج حدود دولة قطر.

LED أو شاشات البلازما الناجمة عن ألعاب الفيديو، وعرض مطول لواحد أو أكثر من إشارات الفيديو لفترات طويلة، أو الشاشات المشققة) باستثناء ما يجوز تغطيته إذا كانت هناك إشارة إلى التلف العرضي في أمر الشراء الخاصة بك.)

(ش) تكلفة الأجزاء المكونة لا يغطيها ضمان المصنِّع 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 البوليصه(، والموصلات، والأحبال، والضمادات، ولوحات المفاتيح، والجسم البلاستيك أو المصبوب، والمفاتيح والأسلاك.

(ت) المسؤولية أو وقوع أضرار في الممتلكات، أو إصابة أو وفاة أي شخص نتيجة التشغيل أو

## الشكاوى

هـام: تقديم شكوى لا يعني تلقائيًا أن التلف أو العطل في منتج تغطيه البوليصه الخاصة بك . قد لا توفر هذه البوليصه أي تغطية إذا أجريت 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) يومًا من وقوع الحادث موضوع الشكوى . عدم مراعاة هذه الإجراءات قد يبطل شكواك .

للنظر في أي شكوى، يتعين على مندوبك المُعين (كما هو محدد في أمر الشراء) الاتصال بنا أولاً لإجراء المعاينة والفحص الأولى للمشكلة. عند تقديم شكوى ستطرح مايكروسوفت أسئلة حول الشكوى وطبيعة أي عطل أو تلف عرضي . عليك الإجابة على هذه الأسئلة بصدق وبأفضل قدرة لديك ومراعاة عدم القيام بأي تحريف، حيث أن عدم تقديم معلومات دقيقة قد يتسبب في إبطال بوليصتك .

للحصول على أفضل خدمة، جهز أمر الشراء وينبغي أن يتصل بنا المندوب المُعين على رقم الهاتف الموجود على <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone> numbers سوف يحصل ممثلونا المعتمدون 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 بائع التجزئة أو تحسن 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 أمر الشراء،

(2) ووصف مكتوب موجز عن المشكلة التي تواجهها مع المنتج،

(3) وتدوين رقم طلب خدمة الشكاوى الخاص بك الذي أعطيناها لك .

ملاحظة: إذا طلبنا منك إرسال هذا المنتج، فسوف نقدم لك تعليمات محددة حول كيفية إرسال هذا المنتج بالبريد . لخدمات البريد المرسل إلينا، سوف ندفع تكلفة الشحن ومن وإلى موقعك إذا أتبعنا جميع تعليماتنا . نحثك على توخي الحذر عند نقل و شحن المنتج، وللسنا مسؤولين عن أي رسوم شحن أو أضرار نتيجة التعبئة والتغليف غير اللاتين . 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.

هـام: لا تفتح المنتج. فتح المنتج قد يسبب أضرارًا لا تغطيها بوليصه التأمين وقد يجعل منتجك غير مؤهل للإصلاح، حتى فيما يخص الحصول على رسوم . ولا يحق سوى لمايكروسوفت أو أحد مقدمي الخدمة المعتمدين لدينا بإصلاح المنتج.

## مسؤوليات مايكروسوفت

(أ) بعد إعادة المنتج، ستقوم مايكروسوفت بفحصه.

(ب) سترد مايكروسوفت تكاليف الإرسال بالبريد، إذا كانت المطالبة صحيحة وكانت تكاليف الإرسال بالبريد مدفوعة مسبقاً.

(ج) إذا حددت مايكروسوفت أن منتجك تعطل كما هو موضح في هذه البوليصه، ستقوم مايكروسوفت) وفقاً لما تختاره مايكروسوفت وحدها (بإصلاحه أو استبداله نيابة عن المؤمن . ستقوم مايكروسوفت بذلك بدون أن تدفع أي تكلفة) باستثناء أي خصم موجود (إذا كان السبب في عدم عمل المنتج نتيجة عطل . يجوز أن يكون استبدال المنتج بمنتج جديد أو منتج مساو 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 البوليصه، على أن يخضع لحدود المسؤولية.

(د) إذا تعطل منتجك بعد انتهاء مدة هذه البوليصه، لن تكون هناك تغطية من أي نوع بموجب هذه البوليصه . بعد انتهاء مدة هذه البوليصه، يمكن فرض رسوم عليك مقابل خدمات مايكروسوفت لتشخيص مشاكل منتجك وإصلاحها.

## مسؤولياتك

للحصول على خدمة أو دعم في إطار هذه البوليصه، عليك أن توافق على:

(أ) أن تقدم إلى مايكروسوفت رقم مسلسل المنتج الخاص بك.

(ب) أن تقدم معلومات إلى مايكروسوفت حول الأعراض والأسباب التي أدت إلى حدوث مشاكل في المنتج الخاص بك.

(ج) 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.

(د) أن تقوم بتحديث برامج المنتج إلى الإصدارات المنشورة حالياً قبل طلب خدمة الشكاوى .

(هـ) أتبع الإرشادات التي تغطيها 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.

(و) 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، سنفرض عليك رسوم عدم إعادة الجهاز تعادل ما يقترحه المصنِّع كعسر التجزئة للمنتج البديل .

(ز) أنت مسؤول عن عمل نسخ احتياطية لكافة البيانات والبرامج بشكل منتظم وقبل بدء أي إصلاح . لا تغطي هذه البوليصه استعادة البرامج أو استرجاع البيانات من منتجك وإليه، ونحن غير قادرين

على نقلها إلى أي منتج بديل قد تحصل عليه. نحن غير مسؤولين في أي حالة عن استعادة البرامج أو البيانات، أو عن استرجاع البيانات من أي منتج.

#### الإحتيال

إذا قدمت أي شكوى بخصوص الإحتيال 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 شكواك ويحتفظ لنفسه بحق أن تسترد منك تكلفة أي تحقيق في ادعاء الإحتيال بموجب هذه البوليصة.

#### موقع الخدمة

توفر هذه البوليصة، لجميع الشكاوى المغطاة، خدمة الشحن المدفوع مسبقاً للإصلاحات أو الاستبدالات المغطاة إلى عنوانك كما هو مبين في أمر الشراء.

#### القابلية للتجديد

لا يجوز تجديد التغطية المتضمنة في هذه البوليصة.

#### إمكانية نقل الملكية

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

#### الإلغاء

##### حقوق 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. أو اتصل بنا على رقم الهاتف الموجود على <http://support.microsoft.com> أو البريد الإلكتروني [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@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 الغينا 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 :

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

بينما دائماً هي أن نوفر لك خدمة ممتازة. ومع ذلك، إن لم تكن راضياً عن الخدمة، يرجى إبلاغ أحد ممثلينا على الهاتف على رقم الهاتف الموجود على [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 شكواك. إذا لم يكن من الممكن إعطاؤك ردّاً كاملاً خلال هذه المدة) على سبيل المثال، لأنه مطلوب إجراء تحقيق مفصل، سنعطيك ردّاً مؤقتاً نخبرك فيه بما يتم للتعامل مع شكواك ومتى يمكنك أن تتوقع ردّاً 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 أو المؤمن قد تكون معلومات بيانات شخصية حساسة. لا يستخدم المؤمن ومايكروسوفت هذه البيانات الشخصية الحساسة الخاصة بك أو يفيرك 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 معاملاتك التي يحتفظ المؤمن ومايكروسوفت بهما، وتتضمن المعلومات المتحصل عليها من أطراف أخرى. يجوز لنا 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) أي 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 إن ذلك 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 قطر 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 يعقينا القيام بهذا من التزاماتنا تجاهك.

### التنازل والفصل

عجز أي طرف في مطالبة الطرف الآخر ببدء 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 الحالة 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.

### الاستبدال

إذا كنت تمتلك الحق في الاسترداد بالنسبة عن أي طرف آخر مقابل أي شيء قمنا بسداده بموجب هذه البوليصة، فتصبح حقوقك هي حقوقنا. ويتعين عليك بذلك اتخاذ كافة الإجراءات المعقولة لتمكيننا من إنفاذ هذه الحقوق. نتعهد فقط باسترداد المبالغ الزائدة بعد حصولك على التعويض الكامل عن خسارتك.

### 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 في ذلك الشروط، والأحكام والقيود والاستثناءات، وأمر الشراء تشكل مجمل الاتفاق بيننا وبينكم ولا يوجد بيان أو وعد أو شرط غير وارد في هذه الوثيقة يعدل هذه البنود، باستثناء ما يقتضيه القانون.