

## "MICROSOFT COMPLETE FOR ENTERPRISE"

### ملخص البوليصه

هذه معلومات هامة يتعين عليك قراءتها

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

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) وفقاً للقانون الاتحادي رقم 9 لسنة 1984

### التغطية

توجد خيارات خطة التغطية في وثيقة الشروط والأحكام.

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

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 قيد التغطية كما هو مبين في أمر الشراء.

إخطار - بشأن حالات الاستبدال بموجب بوليصات تأمين الكمبيوتر اللوحي Surface: إذا اخترنا أن نستبدل منتجك، يجوز لنا أن نقدم خدمة التبدل مقدماً. إذا قدمنا خدمة التبدل مقدماً، ستستلم 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 تتم بإعادة المنتج المعيب إلينا في غضون عشرة (10) أيام ميلادية من تأكيد استلام المنتج البديل، سنعرض عليك رسوم عدم إعادة الجهاز تعادل ما يقترحه المصنّع كسعر التجزئة للمنتج البديل .

### أهلية المنتج

لكي تكون مؤهلاً للحصول على التغطية بموجب هذه البوليصه، 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 البوليصه للعدد التالي من المنتجات المؤهلة بالتزامن مع البوليصه من متجر تجزئة مُرخّص.  
(أ) بحد أدنى 250 منتجاً خلال فترة اثني عشر شهراً متعاقبة تبدأ اعتباراً من تاريخ الشراء الأول للمنتجات المؤهلة المغطاة 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.

### 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 يشمل) 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 مايكروسوفت 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 أمر الشراء الخاصة بك، لمدة أقصاها أربع وعشرين (24) شهراً، أو حتى الوصول إلى حد المسؤولية، أيهما أقرب.

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 الحد الأقصى من المسؤولية، أيهما

أمر الشراء الخاص بك يمكن أن تجده على الرابط / <https://mybusinessservice.surface.com/> :

## حقوق الإلغاء

“الإلغاء” في وثيقة الشروط والأحكام.

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

كتب : Insurance Policy Cancellations, Microsoft, Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland

البريد الإلكتروني: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@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) يوماً من تاريخ شراء بوليصة التأمين، ستسترد مائة بالمائة (100%) من ثمن بوليصة التأمين، ما لم تقدم أي شكاوى خلال تلك الفترة.

### ما بعد فترة 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 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، جهز أمر الشراء وبنبغي أن يتصل بنا المندوب المُعين على رقم الهاتف الموجود على الرابط <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 الخدمة لمنتجك.

من فضلك لا تأخذ منتجك أو تعيده إلى تاجر التجزئة أو تشحن منتجك إلى أي مكان، ما لم نطلب منك القيام بذلك.

## الشكاوى

نبتنا 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 [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com) :

سوف نقوم بالرد في غضون خمسة (5) أيام عمل من تلقى شكاوى. 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 شكاوىك ومتى يمكنك أن تتوقع ردًا كاملاً وممن. في معظم الحالات، يتم حل شكاوىك 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.

**شروط و أحكام تجارية - العطل والتلف العرضي**

مبروك! شكرا لك على شرائك مؤخرا "Microsoft Complete for Enterprise". يرجى الاحتفاظ بوثيقة الأحكام والشروط المهمة جنباً إلى جنب مع أمر الشراء معا في مكان آمن، حيث ستكون هناك حاجة إلى كليهما عند الشكوى .

**التعريفات**

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

- ورسوم مطبقة، كما هو مبين في أمر الشراء.
- "أمر الشراء": وثيقة مُرقمة تؤكد تاريخ شراء البوليصية والنوع المحدد للمنتجات المغطاة مع تحديد كمية كل صنف منها وصاحب عقد المنشأة بالإضافة إلى الاسم والعنوان وفترة استمرار تغطية البوليصية. هذا العقد غير ساري بدون أمر شراء .
- "المدة": الفترة الزمنية التي تكون فيها أحكام هذه البوليصية صالحة مثلما هو مذكور في أمر الشراء الخاصة بك .
- "العطل": كسر فعلي أو احتراق 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 وظيفة منتجك وليس له استثناء خاص من هذه البوليصية .
- "الإصلاح": الإجراءات التي تتخذها لإصلاح أو علاج أو استعادة منتجك إلى حالة عمل جيدة بعد حدوث عطل له تغطية أو الشكوى من وقوع تلف عرضي. 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. ونحتفظ بحق استبدال المنتج العاطل وفقاً لتقديرنا وحدنا بطراز جديد أو أعيد تركيبه أو مجدّد يعادل أو يساوي منتجك من حيث الخصائص والعمل .
- "بوليصية التأمين": العقد المحرر بينك وبين المؤمن، وتشير إليه هذه الوثيقة للشروط والأحكام، ودليل الشراء وأمر الشراء 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 البوليصية لك .
- "المؤمن": هذا التأمين مغطى بنسبة 100% من قبل الشركة القطرية العامة للتأمين وإعادة التأمين القائم مكتبها المسجل في 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
- "انت"، "الخاص بك"، "صاحب عقد المنشأة": المنشأة التجارية التي اشترت المنتج (المنتجات) وهذه البوليصية وتحصل على التغطية بموجب الشروط والأحكام الواردة في البوليصية.
- "المنتج": الصنف (الأصناف) الذي اشترته في الأصل ويتوافق مع المعايير الواردة في قسم "أهلية المنتج" ويقع/سيقع تحت تغطية هذه البوليصية .
- حد المسؤولية: الحد الأقصى لمسؤولية المؤمن بخصوص أي شكوى واحدة وبشكل إجمالي خلال مدة البوليصية، 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 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 كل منتج يتمتع بالتغطية، باستثناء أي ضرائب

**المصطلح: تاريخ سريان التغطية**

1. تبدأ تغطية الأعطال بانتهاء أقصر جزء من ضمان المصنع للأجزاء الأصلية والعمالة وتستمر للمدة المتبقية من الفترة الخاصة بك كما هو موضح في أمر الشراء الخاصة بك، أو حتى الوصول إلى حد المسؤولية.
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 الحد الأقصى من المسؤولية.

**أهلية المنتج**

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

- 1- أن يكون المنتج أحد منتجات Microsoft Surface تم شراؤه كمنتج جديد مصحوباً بضمـان المصنـع الذي لا يقل عن اثني عشر (12) شهراً.
- 2 يتعين عليك شراء التغطية بموجب هذه البوليصية للعدد التالي من المنتجات المؤهلة بالتزام مع البوليصية من متجر تجزئة مُرخّص. (ب) بحد أدنى 250 منتجاً خلال فترة اثني عشر شهراً متعاقبة تبدأ اعتباراً من تاريخ الشراء الأول للمنتجات المؤهلة المقطاة 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 البوليصه 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")، فبنيغي 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، فبنيغي عليك رسوم المنتج غير المرود التي تعادل سعر البيع بالتجزئة المقترح بواسطة المصنّع كقيمة عن المنتج المستبدل. تصح جميع وكافة المنتجات المرودة إلينا ملكية خاصة لنا بأكملها، وتحمل أنت فقط مسؤولية التأكد من حذف جميع وكافة البيانات المخزونة على المنتج المعني قبل شحن المنتج إلينا.
- إذا كان المنتج الأصلي المعيب غير قابل للعمل ("غير قابل للتحميل")، فن بنيغي عليك رد المنتج المعيب إلينا شريطة أن يكون العدد الإجمالي للمنتجات المعيبة لا يتجاوز واحد بالمائة (1%) من إجمالي عدد المنتجات المغطاة بموجب أمر الشراء الخاص الذي تنتمي إليه المنتجات المعيبة. إما إذا تجاوز عدد المنتجات المعيبة غير القابلة للتحميل نسبة واحد بالمائة (1%)، فبنيغي عليك رد المنتج المعيب إلينا باستخدام الشحن المدفوع مسبقاً الذي نقدمه 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، فبنيغي عليك رسوم المنتج غير المرود التي تعادل سعر البيع بالتجزئة المقترح بواسطة المصنّع كقيمة عن المنتج المستبدل. تصح جميع وكافة المنتجات المرودة إلينا ملكية خاصة لنا بأكملها، وتحمل أنت فقط مسؤولية التأكد من حذف جميع وكافة البيانات المخزونة على المنتج المعني 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 البوليصه. بغض النظر عن قدرة المصنّع على الوفاء بالتزاماته. سنقوم بإصلاح أو استبدال منتجك طبقاً لأحكام هذه البوليصه. 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 الأجراء أو الوحدات المستبدلة بموجب هذه البوليصه أو أي منها تصح ملكاً لنا بأكملها. عند تفعيل الاستبدال وتقييم المنتج بدلاً من الإصلاح، أية ملحقات و/أو مرقات و/أو وحدات فرعية ملحقة بالمنتج لكنها لم تكن مدرجة ضمن عبوة تغليف المنتج الخاصة بالمصنّع 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 البوليصه 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 البوليصه.

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 الخاصة للتغطية : الاستثناءات

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

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

هناك إشارة إلى التلف العرضي في أمر الشراء الخاصة بك.

الصيانة أو استخدام المنتج .

- (ش) تكلفة الأجزاء المكونة لا يعطيها 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 البوليصا، والموصلات، والأحبال، والصمامات، ولوحات المفاتيح، والجسم البلاستيك أو المصبوب، والمفاتيح والأسلاك.
- (ت) المسؤولية أو وقوع أضرار في الممتلكات، أو إصابة أو وفاة أي شخص نتيجة التشغيل أو
- (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 البوليصا.
- (ذ) أي مطالبة باستعادة البرامج أو البيانات، أو باسترجاع بيانات من المنتج الخاص بك.
- (ض) أية عملية صيانة تتم خارج حدود دولة الإمارات العربية المتحدة.

## الشكاوى

هام: تقديم شكوى لا يعني تلقائياً أن التلف أو العطل في منتجك تغطيه البوليصا الخاصة بك . قد لا توفر هذه البوليصا 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) يوماً من تاريخ 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 الأولي 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 وبنبغي أن يتصل بنا المندوب المُعين على رقم الهاتف الموجود على <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone> **numbers** وسوف 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 تاجر التجزئة أو تشحن منتجك إلى أي مكان، ما لم نطلب نحن 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) وتكوين رقم طلب خدمة الشكاوى الخاص بك الذي أعطيتنا لك .

ملاحظة: إذا طلبنا منك إرسال هذا المنتج فسوف نقدم لك تعليمات محددة حول كيفية إرسال هذا المنتج. لخدمات البريد المرسل إلينا، سوف ندفع تكلفة الشحن ومن وإلى موقعك إذا 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. فتح المنتج قد يسبب أضراراً لا تغطيها بوليصا التامين 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 الشكوى صحيحة ولم تُدفع تكاليف الإرسال بالبريد مسبقاً.
- (ج) إذا حددت مايكروسوفت أن منتجك تعطل كما هو موضح في هذه البوليصا، ستقوم مايكروسوفت) وفقاً لما تختاره مايكروسوفت وحدها (بإصلاح أو استبدال ذلك نيابة عن المؤمن. ستقوم مايكروسوفت بذلك بدون أن تدفع أنت أي تكلفة إذا كان السبب في عدم عمل المنتج نتيجة عطل. يجوز أن يكون استبدال المنتج بمنتج مجدد أو منتج مساوٍ له في العمل. إذا استبدلت مايكروسوفت المنتج الخاص بك، يصبح المنتج الأصلي ملكاً للمؤمن ويكون المنتج البديل ملكاً لك، مع استمرار تغطية ذلك المنتج خلال المدة المتبقية من البوليصا، على أن يخضع لمسؤولية المسؤولية.
- (د) 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.

## مسؤولياتك

- للحصول على خدمة أو دعم في إطار هذه البوليصا، 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 القضية.

- (د) أن تقوم بتحديث برامج المنتج إلى الإصدارات المنشورة حالياً قبل طلب خدمة الشكاوى .
- (هـ) اتبع الإرشادات التي تعطيها مايكروسوفت لك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الامتناع عن ارسال منتجات مايكروسوفت والملحقات التي لا تخضع للإصلاح أو الاستبدال وتعبئة منتجك وتعليقه 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، ستُفرض عليك رسوم عدم إعادة الجهاز تعادل ما يقترحه المصنِّع كسعر 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 مسؤولون في أي حالة عن استعادة البرامج أو البيانات، أو عن استرجاع البيانات من أي منتج.

#### الاحتيال

إذا قدمت أنت أي شكوى بخصوص الاحتيال أو إذا استخدمت أنت أي وسائل أو أجهزة احتيالية بموجب هذه البوليصه، فإنك ستخسر جميع المزايا الممنوحة بموجب هذه البوليصه وتغطيتك التأمينية تنتهي على الفور . يجوز للمؤمن ولمايكروسوفت إبلاغ الشرطة وأي جهة من جهات إنفاذ القانون الأخرى بطروف مثل هذه الشكوى . يحتفظ المؤمن بحق توجيه تعليمات بعمل تحقيق في شكاوك ويحتفظ لنفسه بحق أن تسترد منك تكلفة أي تحقيق في ادعاء الاحتيال بموجب هذه البوليصه .

#### موقع الخدمة

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

#### القابلية للتجديد

لا يجوز تجديد التغطية المتضمنة في هذه البوليصه.

#### إمكانية نقل الملكية

لا يجوز أن تنتقل ملكية التغطية الموجودة بموجب هذه البوليصه إلى شخص آخر، عليك إبلاغ مايكروسوفت عن طريق الاتصال بهم عن طريق البريد الإلكتروني.

#### الإلغاء

##### حقك في الإلغاء

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

يمكنك مخاطبتنا على العنوان التالي: إلغاءات بوليصه 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 <http://support.microsoft.com> أو البريد الإلكتروني: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com)

##### فترة التهنئة

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

##### ما بعد فترة التهنئة

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

##### حقنا في الإلغاء

إذا قمنا بإلغاء هذه البوليصه، 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 ألقينا هذه البوليصه، سنتلقى مبلغاً مسترداً على أساس نسبي بناء على المعايير نفسها الموضحة أعلاه، ولا توجد رسوم على الإلغاء.

يجوز لنا إلغاء هذه البوليصه للأسباب التالية فقط :

أ) (عدم دفعك ثمن/تكلفة شراء البوليصه .

ب) (قيامك بتحريف متعمد .

ج) (قيامك بانتهاك صاخر للواجبات الموجودة بموجب هذه البوليصه فيما يتعلق بالمنتج أو باستخدامه .

#### إجراءات الشكاوى

نيتنا دائما 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 الرابط [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) أو [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 شكواك. إذا لم يكن من الممكن إعطاؤك ردًا كاملاً خلال هذه المدة) على سبيل المثال، لأنه مطلوب إجراء تحقيق مفصل(، سنعطيك رداً مؤقتاً نخبرك فيه بما يتم للتعامل مع شكواك ومتى يمكنك أن تتوقع ردًا 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 بغيرك في غير الغرض المخصص لها الذي تقدمها من أجله ولتقديم الخدمات المذكورة في هذه الوثيقة الخاصة بالشروط والأحكام.

### كيف نستخدم معلوماتك ونحميها ومع من نتشاركها

سيستخدم المؤمن ومايكروسوفت المعلومات الخاصة بك لإدارة البوليصة الخاصة بك، بما في ذلك تأمين الاكتتاب والتعامل مع الشكاوى. يمكن أن يشمل هذا الكشف عنها لشركات التأمين الأخرى، والإداريين، والمتعهدين من طرف آخر، وشركات إعادة التأمين.

تشمل المعلومات الخاصة بك جميع التفاصيل التي تحصك وتخص معاملاتك التي يحتفظ المؤمن ومايكروسوفت، وتتضمن المعلومات المتحصل عليها من أطراف أخرى. يجوز لنا 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 منحت إذنًا صريحاً بأن تتداول الشركات المعنية في الولايات المتحدة الأمريكية المعلومات المرتبطة بك وبمنتجك.

### 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.

لأطراف هذه البوليصه حرية اختيار القانون واجب التطبيق على هذه البوليصه . تخضع هذه البوليصه لقوانين دولة الإمارات العربي 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 يعقينا القيام بهذا من التزاماتنا تجاهك.

#### التنازل والفصل

عجز أي طرف في مطالبة الطرف الآخر بأداء أي من أحكام هذه البوليصه لا يؤثر على الحق الكامل في طلب أدائها في أي وقت بعدها، ولا يؤخذ تنازل أي طرف عن انتهاك أي من أحكام هذه البوليصه على أنه تنازل عن تلك الأحكام نفسها .

في حالة كان أي حكم من 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.

#### الاستبدال

إذا كنت تمتلك الحق في الاسترداد بالنيابة عن أي طرف آخر مقابل أي شيء قمنا بسداده بموجب هذه البوليصه، 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 البوليصه الخاصة بك، على أي رقم هاتف أو عناوين بريدية أو إلكترونية تقدمها لنا . جميع الإخطارات أو الطلبات المتعلقة بهذه البوليصه 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 البوليصه، بما في ذلك والشروط، 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.