

## "خدمة مايكروسوفت الممتدة لجهاز "SURFACE HUB"

### عقد تجاري لتقديم الخدمات الشروط والأحكام

يُرجى الاحتفاظ بمستند الشروط والأحكام هذا مع أمر الشراء سوياً في مكان آمن، إذ ستكون هناك حاجة إليهما عند المطالبة. هدف المعلومات الواردة في مستند العقد هذا هو أن تكون دليلاً مرجعياً قيمياً لمساعدتك على فهم وتحديد الأمور المشمولة في التغطية بموجب عقدك. للاستفسار بشأن المعلومات الواردة في مستند العقد هذا أو تغطيتك بوجه عام، يُرجى التواصل معنا.

### التعريفات

في عقد تقديم الخدمات هذا، تشير الكلمات التالية المكتوبة بخط سميك إلى المعاني الموضحة:

- **"أمر الشراء":** مستند مُرقم يؤكد تاريخ شراء المنتج المشمول بالتغطية في هذا العقد، واسمك وعنوانك، وفترة تغطية العقد، والخطة المحددة التي اشتريتها. لا يكون هذا العقد صالحاً إلا مع أمر الشراء.
- **"الإصلاح (الإصلاحات)":** الإجراءات التي نتخذها لإصلاح المنتج المشمول بالتغطية الخاص بك أو تعديله أو إعادته إلى حالة العمل السليمة بعد عطل مشمول بالتغطية. قد تكون الأجزاء المستخدمة لإصلاح المنتج المشمول بالتغطية جديدة أو مستعملة أو تم تجديدها أو غير أصلية من الشركة المصنعة ولكن تتوافق مع مواصفات المصنع الخاصة بالمنتج الأصلي.
- **"الاستبدال" أو "البديل":** منتج نوفره لك من ترتيبنا في حال اتخذنا قراراً بأن المنتج المشمول بالتغطية غير مناسب للإصلاح. نحتفظ بالحق في استبدال المنتج المشمول بالتغطية بمنتج جديد أو منتج تم إصلاحه أو منتج تم تجديده بمزايا ووظيفة مشابهة أو مماثلة. نحن لا نضمن أن يكون البديل من نفس طراز أو حجم أو أبعاد أو لون المنتج المشمول بالتغطية المُستبدل.
- **"بائع التجزئة":** البائع المفوض من Microsoft لبيع هذا العقد لك.
- **"عقد الخدمة"، "العقد":** يفصل هذا المستند جميع أحكام التغطية وشروطها واستثناءاتها وقبوضها الخاصة بعقد خدمة الأجهزة الممتدة من مايكروسوفت لجهاز Surface Hub الذي حصلت عليه بعد إتمام عملية الشراء من تاجر التجزئة لدينا.
- **"المدة":** الفترة الزمنية الموضحة في أمر الشراء الخاص بك وتعتبر عن فترة سريان أحكام هذا العقد.
- **"نحن"، "نا"، "الخاص بنا"، "المزود"، "المسؤول":** الطرف أو الأطراف الملزمة بتقديم الخدمة بموجب هذا العقد كمزود/ملتزم بالعقد، والقائمون بالإدارة بصفتهم المسؤول بموجب هذا العقد، وهم شركة Microsoft Ireland Operations Limited، مكتب وان مايكروسوفت بليس، حديقة ساوث كارنتي بيرنس، حي ليوباردستاون، إقليم دبلن 18، أيرلندا.
- **"أنت"، "الخاص بك":** مشتري/مالك المنتج المشمول بالتغطية بموجب أحكام هذا العقد.

### الإقليم

عقد الخدمة هذا صالح وقابل للشراء في البحرين فقط.

### مدة عقد الخدمة - تاريخ سريان التغطية

تبدأ تغطية الأعطال عقب انتهاء صلاحية الأجزاء الأصلية و/أو ضمان العمل من الشركة المصنعة، وتستمر لبقية المدة الخاصة بك كما هو موضح في أمر الشراء الخاص بك أو حتى الوصول إلى حد المسؤولية، أيهما أقرب.

### أهلية المنتج

لكي تكون مؤهلاً للاستفادة من خدمات التغطية بموجب عقد الخدمة هذا، يجب أن يكون المنتج: (1) منتجاً مشمولاً بالتغطية؛ (2) تم شراؤه من مايكروسوفت أو من بائع تجزئة معتمد؛ (3) يتمتع بضمان الشركة المصنعة لمدة اثني عشر (12) شهراً على الأقل مرفقاً بالمنتج.

### ما الذي تتضمنه التغطية - عام

خلال المدة الموضحة أعلاه في قسم "مدة عقد الخدمة - تاريخ سريان التغطية"، في حالة وجود مطالبة مشمولة بالتغطية ووفقاً لتقديرنا الخاص، يوفر هذا العقد (1) العمالة و/أو الأجزاء المطلوبة لإصلاح المنتج المشمول بالتغطية؛ أو (2) استبدال المنتج المشمول بالتغطية بدلاً من إصلاحه؛ أو (3) الاستبدال المباشر للمنتج المشمول بالتغطية إذا كان هذا ضمن وصف خطتك. يرجى الرجوع إلى قسم "خيارات خطة التغطية" المطبقة على خطتك للحصول على التفاصيل كاملة.

سنقوم بإصلاح منتجك أو استبداله وفقاً لأحكام هذا العقد. إذا قررنا استبدال منتجك، فقد تؤدي التطورات التكنولوجية إلى الاستبدال بسعر بيع أقل من المنتج المشمول بالتغطية المُستبدل، ولن يتم تقديم أي تعويض مقابل فرق تكلفة العنصر المُستبدل. تصبح أي وجميع الأجزاء والوحدات المُستبدلة بموجب هذا العقد ملكاً لنا في مجملها. عندما يكون الاستبدال قابلاً للتطبيق ويتم توفيره بدلاً من الإصلاح، فإن أي كماليات و/أو ملحقات و/أو طرقات مدمجة مع المنتج، ولم يتم توفيرها وإدراجها من قبل الشركة المصنعة في العبوة ومع البيع الأصلي للمنتج المشمول بالتغطية، لن يتم تضمينها مع هذا المنتج المُستبدل.

### إشعارات هامة تتعلق بالتغطية بموجب عقد الخدمة هذا

- إذا قمنا لك منتجاً بديلاً، فقد يطبق أي مما يلي أو يطبق كل ما يلي:
  - ◀ نحتفظ بالحق في استبدال أي منتج معيب بعنصر جديد أو مُجدد بناؤه أو مُجدد بميزات ووظائف مماثلة أو مشابهة، والذي قد لا تكون من نفس طراز أو حجم أو أبعاد أو لون المنتج المُستبدل.
  - ◀ قد تؤدي التطورات التكنولوجية إلى استبدال يكون فيه سعر التجزئة أو السوق أقل من سعر المنتج المُستبدل، وفي هذه الحالة، لا يوفر لك هذا العقد أي تعويض عن هذا الفارق في الأسعار.
  - ◀ وتصبح أي أو جميع أجزاء المنتج أو مكوناته أو وحداته بأكملها المُستبدلة ملكاً لنا بأكملها بموجب أحكام هذا العقد.
- لا تحل التغطية الموضحة بموجب هذا العقد محل أي فترة ضمان صالحة من قبل الشركة المصنعة ولا تقدم أي مزايا إضافية خلال فترة الضمان المذكورة. خلال هذه الفترة، تتحمل الشركة المصنعة وحدها مسؤولية أي شيء يغطي الضمان الخاص بالشركة المصنعة، ولا يتم التغطية بموجب هذا العقد، وذلك بغض النظر عن قدرة الشركة المصنعة على الوفاء بالتزاماتها.
- تقتصر التغطية بموجب هذا العقد على ما هو موصوف على وجه التحديد في هذا المستند، حسبما ينطبق على عقدك. لا تتم تغطية أي شيء غير منصوص عليه تحديداً في هذا العقد (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي خدمات تدريبية يتم توفيرها بشكل منفصل من قبل مايكروسوفت أو الشركات التابعة لها).
- مسؤولياتك: أنت تتحمل مسؤولية نسخ كل البرامج و/أو البيانات احتياطياً بشكل منتظم؛ وخاصة قبل بدء أي من الخدمات مُغطاه بموجب هذا العقد. لا تغطي خدمات نقل البرامج و/أو البيانات و/أو استعادتها.
- في حالة وقوع حادث متعلق بخدمة ما فيه عطل لم يحدده 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 أمر الشراء الخاص بك وحسبما ينطبق عليك).

التفاصيل المتعلقة بعقد الخدمة الخاص بك موجودة على <https://support.microsoft.com/ar-sa/surface-hub>.

عند الشراء، يوفر هذا العقد التغطية الموضحة في قسم "ما الذي تتضمنه التغطية - عام" أعلاه ويتضمن الأعطال، ويخضع للأحكام التالية:

### المنتجات المشمولة بالتغطية في خطة أجهزة Surface Hub

تغطي سلسلة أجهزة Surface Hub بالإضافة إلى أي مكونات أخرى موجودة في عبوة الجهاز الأصلية مثل الملحقات التي تحمل علامة Surface التجارية ووحدة إمداد الطاقة مع الأسلاك المرفقة، إن وجدت، بموجب هذه الخطة.

### تغطية خطة أجهزة Surface Hub

بموجب خطة جهاز Surface Hub الخاصة بك، نوفر لك تغطية حتى ثلاث (3) مطالبات إصلاح كحد أقصى ومطالبة واحدة (1) باستبدال المنتج المشمول بالتغطية ومطالبة واحدة (1) كحد أقصى بخصوص الملحقات ووحدة إمداد الطاقة التي تحمل علامة Surface التجارية المتضمنة في عبوة الجهاز الأصلية (كما هو موضح في الجدول أدناه) خلال مدة العقد لإصلاح و/أو استبدال جهازك في حالة وجود عطل، رهنا بحد المسؤولية الذي لا يتجاوز سعر شراء المنتج.

يُجسد الوصول إلى حد المطالبة لسلسلة أجهزة Surface HUB، تنتهي التغطية بموجب هذه الخطة، بغض النظر عن الوقت المتبقي بموجب مدة العقد الحالية.

الحد الأقصى لعدد المطالبات في التغطية	المنتجات المشمولة في التغطية
سلسلة جهاز Surface Hub	ثلاثة (3) إصلاحات واستبدال واحد (1)
لوحة إمداد الطاقة مع أسلاك التوصيل حال تضمينها في عبوة الجهاز الأصلية	واحد (1)
من الملحقات التي تحمل علامة Surface التجارية عند تضمينها في عبوة الجهاز الأصلية	واحد (1) لكل ملح

### رسوم إدارية

لا تتطلب هذه الخطة رسوماً إدارية.

### خدمات الاستبدال المتقدمة بموجب هذه الخطة

إذا اخترنا توفير بديل، فقد نقدم خدمة استبدال متقدمة. إذا قدمنا خدمة الاستبدال المتقدمة، فسيتم تسليم المنتج البديل إليك قبل استلامنا للمنتج المعيب. في المقابل، يجب إرجاع المنتج المعيب إلينا في غضون عشرة (10) أيام من تأكيد استلام المنتج البديل، أو خلال فترة أطول حسبما هو متفق عليه معنا. إذا لم يتم إرجاع المنتج المعيب إلينا خلال الإطار الزمني المطلوب أو المتفق عليه، فسيُفرض عليك رسوم نقوم بتقييمها للجهاز غير المرتجع تساوياً لسعر التجزئة الخاص بالشركة المصنعة للمنتج البديل.

### تغطية المنتج البديل

سيُعتبر الاستبدال المتقدم بموجب هذه الخطة تلقائياً على أنه المنتج المشمول بالتغطية المشار إليه في جميع أحكام هذا العقد، وستستمر تغطية هذا المنتج البديل لبقيّة مدة العقد الحالية (باقتراض وجود وقت لاحق بموجب المدة الحالية الخاصة بك وأنه لم يتم الوصول إلى حد المسؤولية). لن يمد الاستبدال مدة عقدك الحالي.

### ما الذي لا تتضمنه التغطية - الاستثناءات

لا يغطي عقد الخدمة هذا أي مطالبة متعلقة بـ أو ناتجة عن:

- |  |   |
|--|---|
| <p>(a) التلف العرضي.</p> <p>(b) الأحوال الموجودة مسبقاً التي تكديتها أو عرفتها (تشير "الأحوال الموجودة مسبقاً" إلى الأضرار أو العيوب المرتبطة بالمنتج والتي كانت موجودة قبل شراء هذا العقد).</p> <p>(c) التعبئة و/أو النقل غير الصحيح بواسطة مستخدمك أو ممتلكك مما يؤدي إلى تلف المنتج أثناء نقله، بما في ذلك التأمين غير الصحيح للمنتج أثناء النقل.</p> <p>(d) أي أضرار عرضية أو لاحقة، أو خسارة غير مباشرة من أي نوع 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 فشل ميكانيكي/كهربائي غير محدد أو خدمات التدريب المقدمة بشكل منفصل من مايكروسوفت أو الشركات التابعة لها أو أي طرف آخر، أو أي نوع آخر من الضرر أو ما يرتبط بالمنتج؛ بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، أي معدات غير مغطاة مستخدمة مع المنتج؛ (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 بالتريبيات المخصصة لملاءمة المنتج مثل حوامل الطرف الثالث والقواعد والتجاويف المخصصة وما شابه ذلك؛ أو (5) بديل يختلف في طرازه أو حجمه أو أبعاده أو لونه عن المنتج المشمول بالتغطية الأصلي.</p> <p>(e) التعديلات أو التلاعب أو الإصلاحات التي أجراها أي شخص بخلاف فني الخدمة المعتمد من قبلنا أو غير ذلك وفقاً لمواصفات الشركة المصنعة.</p> <p>(f) التلف الناتج عن التجمد أو السخونة الزائدة أو الصدأ أو التآكل أو الالتواء أو الانحناء.</p> <p>(g) الاهتراء أو التدهور التدريجي لأداء المنتج.</p> <p>(h) المعاملة المتعمدة للمنتج بطريقة ضارة أو مؤذية أو كيدية أو متعمدة أو مهينة، مما يؤدي إلى تلفه و/أو تعطله.</p> <p>(i) تلف منتجك أو حدوث عطل فيه نتيجة المحتوى الرقمي أو البرامج (سواء كانت محملة مسبقاً أو غير ذلك) أو يرجع لهذه الأسباب، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر فيروسات البرامج أو عدم توفر تحديثات للبرامج أو أي عطل في البرامج/عطل رقمي آخر.</p> <p>(j) فقدان أو السرقة أو التسبب بأضرار جسيمة أو الضياع.</p> <p>(k) الأحداث العارضة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: أعمال الشغب، والإشعاع النووي، والحرب/العمل العدائي لأسباب أو أهداف حكومية، والتلوث الإشعاعي، والظروف البيئية، والتعرض للظروف الجوية أو مخاطر الطبيعة، والانفجارات، والانفجار مع أو الاصطدام بجسم آخر، والحريق، وأي نوع من هطول الأمطار أو الرطوبة، والبرق، التراب/الرمال أو الدخان، وغيرهم من أعطال الاتصالات.</p> <p>(l) عدم تنفيذ إجراءات الصيانة أو التشغيل/التخزين الموصى بها للمنتج من قبل الشركة المصنعة في ظروف غير مطابقة للمواصفات أو التعليمات الخاصة بالشركة المصنعة.</p> | <p>(m) المنتجات الخاضعة لاسترداد الشركة المصنعة أو ضمانها أو إعادة العمل فيها لإصلاح التصميم أو عيوب المكونات، أو الصناعة غير السليمة، أو خطأ الشركة المصنعة بغض النظر عن قدرة الشركة المصنعة على الدفع مقابل هذه الإصلاحات.</p> <p>(n) المنتجات التي أزيل منها الأرقام التسلسلية أو غيرت.</p> <p>(o) الأضرار التجميلية التي تلحق بمنتجك، بما في ذلك التشويه والخدش والانبعاج ما لم ينتج عن هذا الضرر فقدان الوظيفة.</p> <p>(p) صيانة أو تعديل أو صيانة دورية أو وقائية معتمدة.</p> <p>(q) الملحقات أو المنتجات الإضافية غير المدرجة في أحكام "المنتج المشمول بالتغطية" أعلاه (بغض النظر عما إذا وفرتها مايكروسوفت في الأصل ضمن شراء المنتج في عبوة واحدة متكاملة).</p> <p>(r) تكلفة أجزاء المكونات التي لا يغطيها ضمان الشركة المصنعة الأصلية للمنتج، أو أي جزء لا يعمل/لا يعمل بالطاقة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الأجزاء البلاستيكية أو الأجزاء الأخرى مثل الكابلات الملحقة والبطاريات (باستثناء ما قد ينص عليه خلافًا لذلك في هذا العقد) والموصلات والأسلاك والصمامات ولوحات المفاتيح والهيكل البلاستيكي أو القوالب والمفاتيح والأسلاك.</p> <p>(s) مسؤولية أو ضرر للممتلكات، أو إصابة أو وفاة أي طرف ناشئ عن تشغيل أو صيانة أو استخدام المنتج أو الاستبدال المنصوص عليه بموجب أحكام هذا العقد.</p> <p>(t) أي تكلفة تنشأ نتيجة فشل أي عنصر يُعَد منه أن يكون عنصرًا قابلاً للاستهلاك.</p> <p>(u) أي مطالبة لم يتم فيها تقديم أمر الشراء الخاص بك إلا في الحالات التي تنفق فيها على نقل منفعة العقد.</p> <p>(v) أي مطالبة لاستعادة البرامج أو البيانات، أو لاسترداد البيانات من منتجك.</p> <p>(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 للإلحاق الضرر، بأي كمبيوتر أو نظام كمبيوتر أو تعليمات برمجية ضارة أو فيروسات الكمبيوتر أو عملية أو أي نظام إلكتروني آخر.</p> <p>(x) أي مطالبة أو منفعة بموجب هذا العقد إلى الحد الذي يوفر فيه هذا الغطاء، أو دفع هذه المطالبة أو أحكام هذه المنفعة من شأنه أن يعرضنا لأي عقوبات أو حظر أو تقييد بموجب قرارات الأمم المتحدة أو أي قانون آخر معمول به.</p> <p>(y) أي خسارة تنشأ عن الوصول أو الاستخدام غير المصرح به لأي نظام أو برنامج أو جهاز أو برنامج ثابت، أو أي تعديل للبيانات والبرامج أو إعادة برمجتهم أو إتلافهم أو حذفهم للبيانات بأي وسيلة.</p> |
|--|---|

## كيفية تقديم شكوى

هام: تقديم مطالبة لا يعني تلقائياً أن تعطل منتج مغطى بموجب عقد الخدمة الخاص هذا. 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 مصرح بها.

يرجى الحفاظ على أمر الشراء متاحاً بسهولة واتصل بنا على رقم الهاتف الموجود في <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> أو تفضل بزيارة <https://support.microsoft.com/ar-sa/surface-hub>. سيحصل ممثلونا المعتمدون على الفور على التفاصيل المتعلقة بالمشكلة التي تواجهها مع المنتج وسحاولون أولاً حل الموقف عبر الهاتف و/أو عن بُعد. إذا لم نتمكن من حل المشكلة عبر الهاتف و/أو عن بُعد، فسنزودك برقم طلب خدمة المطالبة وإرشادات أخرى حول كيفية الحصول على الخدمة لمنتجك.

يرجى عدم أخذ أو إعادة منتجك إلى بائع التجزئة أو إرسال منتجك إلى أي مكان، ما لم نعطيك معلومات لنقوم بذلك. إذا كنت حصلت على تعليمات منا لتأخذ المنتج إلى مقدم خدمة معتمد بالقرب منك أو إلى بائع تجزئة، أو إذا كنت حصلت على تعليمات إرسال المنتج بالبريد في مكان آخر (مثل مركز مستودع معتمد)، من فضلك تأكد من تضمين كل ما يلي مع منتجك:

- المنتج المعيب؛
- نسخة من أمر الشراء الخاص بك؛
- نسخة من وصف المشكلة التي تواجهها مع المنتج كتابةً؛ و
- تدوين بارز لرقم خدمة مطابقتك الذي قدمناه لك.

ملاحظة: إذا طلبنا منك إرسال المنتج بالبريد في مكان آخر، فسنقدم لك تعليمات محددة حول كيفية إرسال المنتج بالبريد. 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 ناتجة عن التعبئة غير الصحيحة من قبلك.

يتم توفير التغطية فقط للإصلاحات المؤهلة التي تُجرى بواسطة مقدم الخدمة أو بائع التجزئة أو مركز المستودع الذي تم ترخيصه من قبلنا. فإذا انتهت مدتك خلال وقت تقديم مطالبة تمت الموافقة عليها، فسيتم تمديد التغطية بموجب هذا العقد حتى التاريخ الذي تم فيه الوفاء بالمطالبة الموافق عليها قيد التنفيذ بالكامل وفقاً لشرط وأحكام هذا العقد.

## كيفية توفير خدمات التغطية

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

- أولاً، قد نحاول وكلاء دعم تكنولوجيا المعلومات المعتمدون لدينا من مايكروسوفت حل المشكلة عبر الهاتف و/أو عن بُعد.
  - في حال فشل الإصلاح عن بُعد/عبر الهاتف، قد نقوم بإرسال فني معتمد من مايكروسوفت إلى موقع المنتج المشمول بالتغطية لإجراء المزيد من تقييم للمشكلة ومحاولة تنفيذ الإصلاحات الضرورية في الموقع.
    - سننقل الإصلاحات المشمولة بالتغطية في المكان الذي يوجد به المنتج المشمول بالتغطية وقت المطالبة. وتشمل التغطية تكلفة العمال و/أو الأجزاء الضرورية لاستعادة المنتج المشمول بالتغطية إلى حالة عمل سليمة بعد تعطل مشمول بالتغطية.
  - إذا تبين لنا في أي وقت أنه لا يمكن إصلاح المنتج المشمول في التغطية عن بُعد أو في الموقع، فسوف نلجأ لك إمكانية إزالة المنتج المعيب وشحنه بأمان إلى مركز الخدمة المعتمد لدينا.
    - بمجرد إصلاح المنتج المشمول بالتغطية أو إذا قررنا ضرورة الاستبدال، سنقدم أيضاً الشحن الآمن للمنتج الذي تم إصلاحه أو المنتج البديل، بالإضافة إلى إعادة التركيب الأساسية.
- في حالة انتهاء مدتك خلال وقت تقديم مطالبة تمت الموافقة عليها، فسيتم تمديد التغطية بموجب عقد الخدمة هذا حتى التاريخ الذي تم فيه الوفاء بالكامل بالمطالبة الموافق عليها قيد التنفيذ وفقاً لأحكام العقد الخاص بك. وبمجرد اكتمال هذه المطالبة قيد التنفيذ، ستنتهي التغطية بموجب عقد الخدمة هذا.

## قابلية التجديد

التغطية بموجب عقد الخدمة هذا غير قابلة للتجديد.

## قابلية النقل

لا يمكنك نقل التغطية بموجب عقد الخدمة هذا إلى أي طرف أو منتج آخر.

## الإلغاء

### حقوق في الإلغاء

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

يمكنك مراسلتنا في قسم إلغاء العقود، شركة Microsoft Ireland Operations Limited، مكتب وان مايكروسوفت بليس، حديقة ساوث كاونتي بيزنس، حي ليوباردستاون، إقليم دبلن 18، أيرلندا، اتصل بنا على رقم الهاتف الموجود على <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> أو عبر البريد الإلكتروني [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

إذا كان طلب الإلغاء الخاص بك في غضون ثلاثين (30) يوماً من تاريخ الشراء المذكور بالعقد، فسنلتقي استرداداً مائة بالمائة (100٪) لسعر شراء العقد الذي دفعته، ما عدا تكلفة أي مطالبات قمنا بدفعها.

إذا قُدم طلب الإلغاء الخاص بك بعد ثلاثين (30) يوماً من تاريخ الشراء المذكور بالعقد، فسنلتقي استرداداً نسبياً لسعر شراء العقد الذي دفعته، ما عدا تكلفة أي مطالبات قمنا بدفعها.

### حقاً في الإلغاء

إذا قمنا بإلغاء هذا العقد، فسنقدم لك إشعاراً كتابياً قبل ثلاثين (30) يوماً على الأقل من التاريخ الفعلي للإلغاء. سيتم إرسال هذا الإشعار إلى العنوان الحالي لك الموجود في ملفنا (البريد الإلكتروني أو العنوان الفعلي حسب الاقتضاء)، مع ذكر سبب هذا الإلغاء وتاريخ سريانه. إذا قمنا بإلغاء هذا العقد، فسوف نتلقى استرداداً نسبياً بناءً على المعايير نفسها على النحو المبين أعلاه ولن تطبق أي رسوم إلغاء.

يجوز لنا إلغاء هذا العقد للأسباب التالية فقط:

- عدم تسديدك لسعر/رسم شراء العقد؛
- التحريف المادي المتعمد من جانبك؛ أو
- حدوث خرق جوهري وإخلال جسيم بالواجبات من قبلك بموجب هذا العقد، وذلك فيما يتعلق بالمنتج أو استخدامه.

## إجراءات الشكاوى

نعزّم دائماً أن نوفر لك خدمة من الدرجة الأولى. ومع ذلك، إذا لم تكن راضياً عن الخدمة، يرجى إبلاغ أحد ممثلي الهاتف لدينا عبر رقم الهاتف الموجود في <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> أو عبر البريد الإلكتروني [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

سنقوم بالرد في غضون (5) أيام عمل من تاريخ استلامنا لشكواك. إذا لم يكن من الممكن تقديم رد كامل لك خلال هذا الوقت (على سبيل المثال، لأن إجراء تحقيق مفصل مطلوب)، فسنقوم بتقديم رداً مؤقتاً لك يخبرك بما يتم فعله للتعامل مع شكواك، ومتى نتوقع الرد الكامل وممن نتوقعه. وفي معظم الحالات، سيتم حل شكواك في غضون أربعة (4) أسابيع.

## حماية البيانات

نحن ملتزمون بحماية خصوصيتك واحترامها وفقاً لتشريعات حماية البيانات الحالي، القانون رقم 30 لسنة 2018 المعني بقانون حماية البيانات الشخصية والقرارات المنفذة له ("تشريع"). ولأغراض التشريع، يكون المتحكم في البيانات هي شركة مايكروسوفت. من خلال شراء عقد الخدمة هذا، فإنك توافق على أنه يجوز لنا جمع البيانات ومعالجتها نيابة عنك عندما نقدم الخدمات المنصوص عليها بموجب هذا العقد. فيما يلي ملخص للطرق الرئيسية التي نعالج بها بياناتك الشخصية. للمزيد 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 يمكن تحديده، التي نمتلكها حولك بالطرق التالية:
- 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.
  - ولعرض أغراض البحث أو الأغراض الإحصائية فإن هذا يصب في مصلحتنا المشروعة: مثل أن نقوم بتحليل النشاط التاريخي، وتحسين الطريقة الحسابية لنظام خوارزميات التصنيف، والمساعدة في التنبؤ بتأثير الأعمال في المستقبل، وزيادة المصالح التجارية، وتعزيز عرض المنتجات، وتطوير أنظمة وعمليات جديدة، والمساهمة في التزامات قانونية قائمة على اختصاص قضائي خارج البحرين.
  - لتزويدك بالمعلومات أو المنتجات أو الخدمات التي تطلبها منا أو التي نشعر أنها قد تهكم، إذا وافقت على إجراء التواصل معك لتحقيق هذه الأغراض.
  - لإخطارك بالتغييرات التي تطرأ على خدمتنا، إذ إن هذا الأمر يتعلق بالتزاماتنا القانونية والتنظيمية.
  - وللحماية من الاحتيال وغسل الأموال وتمويل الإرهاب والوفاء بالالتزامات القانونية أو التنظيمية العامة، يجب أن يفي هذا الأمر بالتزاماتنا القانونية والتنظيمية القائمة على الاختصاص القضائي مع البحرين.

## 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. وتشمل هذه الشركات، شركات المجموعة، والوكلاء، ومسؤولي الجهات الخارجية، وشركات التأمين، ووكالات الائتمان، ووكالات كشف الاحتيال، والمحاسبين، والسلطات التنظيمية، وما قد يقتضيه القانون.

## الحقوق الخاصة بك

يحق لك:

- الاعتراض على معالجة بياناتك الشخصية لأغراض التسويق المباشر في أي وقت؛
- الاعتراض على معالجة بياناتك الشخصية عندما تستند المعالجة إلى مصالحنا المشروعة؛
- الوصول إلى البيانات الشخصية في نطاق تحكمتنا ومعلوماتنا المتعلقة بكيفية معالجة هذه البيانات الشخصية وعلى أي أساس تتم هذه المعالجة؛
- طلب محو بياناتك الشخصية؛
- طلب تحديث أي بيانات غير كافية أو غير مكتملة أو غير دقيقة أو تصحيحها؛
- طلب تقييد معالجة بياناتك الشخصية؛
- اطلب منا توفير بياناتك الشخصية إليك بتنسيق منظم وشائع الاستخدام ومقرء آلياً، أو يمكنك طلب نقلها إلى مراقب معلومات آخر مباشرة، لكن في كل حالة عندما تستند المعالجة إلى موافقتك أو إلى إبرام عقد معك فقط ويتم تنفيذ المعالجة بالوسائل الآلية؛
- تقديم شكوى إلى هيئة حماية البيانات المحلية؛ و
- اسحب موافقتك في أي وقت تستند فيه المعالجة إلى موافقتك، دون التأثير على قانونية المعالجة وبناءً على الموافقة قبل سحبها.

## الاحتفاظ بالبيانات

لن يتم الاحتفاظ ببياناتك الشخصية لفترة أطول من اللازم، وستتم إدارتها وفقاً لسياسة الاحتفاظ بالبيانات الخاصة بنا. في معظم الحالات، ستبلغ فترة الاحتفاظ بالبيانات عشر (10) سنوات بعد انتهاء 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 التواصل معنا على <https://privacy.microsoft.com>.

## أحكام عامة

- المقابلة من الباطن؛ الإنسان. يجوز لنا التعاقد من الباطن أو إسناد أداء التزاماتنا لأطراف خارجية، ولكننا لن نغف عن التزاماتنا تجاهك عند القيام بذلك.
- التنازل، القابلية للانفصال. لا يشكل فشل أي طرف أو تأخير في تنفيذ أي حكم أدناه تنازلاً عن الحق نفسه. في حال عدم نفاذ أي حكم من هذه الشروط والأحكام أو بطلانه بموجب أي قانون معمول به، فيفسر هذا الحكم وفقاً للسلطة القانونية، وتظل باقي الشروط والأحكام سارية المفعول والتأثير الكامل في جميع النواحي الأخرى.
- إشعارات. توافق صراحة على الاتصال بك، لأي غرض من الأغراض أو لجمعها، وذلك على أي رقم هاتف، أو عنوان مادي أو إلكتروني قُمت بتزويدنا 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 البريد السريع التجاري المعترف به بين عشية وضحاها. 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 قُمت بتقديمه.
- القانون. القانون الحاكم للعقد هو القانون في البحرين التي تتمتع محاكمها بسلطة قضائية غير حصريّة للنظر في أي نزاعات بين أطراف هذا العقد.

## مجمع الاتفاق

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

مايكروسوفت و Surface هي علامات تجارية لمجموعة شركات مايكروسوفت.