

"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 قيماً 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:

- **"الإصلاح (الإصلاحات)":** الإجراءات التي نتخذها لإصلاح المنتج المشمول بالتغطية الخاص بك أو تعديله أو إعادته إلى حالة عمل سليمة بعد عطل مشمول بالتغطية. قد تكون الأجزاء التي تم استخدامها لإصلاح المنتج المشمول بالتغطية جديدة أو مستعملة أو تم تجديدها أو غير أصلية ولكن تتوافق مع مواصفات المصنع للمنتج الأصلي.
- **"الاستبدال" أو "البديل":** منتج يتم توفيره لك من خلال ترتيبنا في حال قمنا باتخاذ قراراً أن المنتج المشمول بالتغطية غير مناسب للإصلاح. نحتفظ بالحق في استبدال المنتج المشمول بالتغطية بمنتج جديد أو منتج تم إصلاحه أو منتج تم تجديده، وهذا المنتج يكون من طراز المنتج المشمول أو يتمتع بمزايا ووظيفة مشابهة. ولا نقوم بضمان أن يكون البديل من طراز المنتج المشمول بالتغطية المُستبدل نفسه أو بنفس حجمه أو أبعاده أو لونه.
- **"بائع تجزئة":** البائع الذي تم تفويضه من Microsoft لبيع هذا العقد لك.
- **"عقد الخدمة"، "العقد":** يتناول هذا المستند بالتفصيل جميع أحكام التغطية وشروطها واستثناءاتها ويقودها الخاصة بعقد خدمة الأجهزة الممتدة من مايكروسوفت لجهاز Surface Hub عندما تقوم بإتمام عملية الشراء من تاجر التجزئة لدينا.
- **"المدة":** الفترة الزمنية الموضحة في أمر الشراء الخاص بك والتي تعبر عن الفترة الزمنية التي تسري فيها أحكام هذا العقد.
- **"نحن"، "نا"، "الخاص بنا"، "المزود"، "المسؤول":** الطرف أو الأطراف الملزومة بتقديم الخدمة بموجب هذا العقد كمزود/ملتزم بالعقد، والقانون والإدارة بصفتهم المسؤول بموجب هذا العقد، وهم شركة Microsoft Ireland Operations Limited، مكتب وان مايكروسوفت بليس، حنيقة ساوث كاروني بيزنس، حي ليوباردستاون، إقليم دبلن 18، أيرلندا.
- **"أنت"، "الخاص بك":** مشتري/ مالك المنتج المشمول بالتغطية بموجب أحكام هذا العقد.
- **"الضرر العرضي":** يشير إلى التلف العرضي الناجم عن الاستعمال، أي الضرر الناتج عن السقوط غير المقصود للمنتج المشمول بالتغطية، أو انسكاب السوائل، أو فيما يتعلق بكسر الشاشة.
- **"الرسوم الإدارية":** المبلغ الذي يتعين عليك دفعه، لكل مطالبة، مقابل خدمات معينة مشمولة بالتغطية بموجب هذا العقد (إن وجدت).
- **"العطل":** العطل الميكانيكي و/أو الكهربائي للمنتج المشمول بالتغطية الذي ينتج عنه عدم القدرة على أداء وظيفته المطلوبة؛ والذي يحدث بسبب عيوب في المواد أو الصناعة وليس التلف الذي يحدث أثناء الاستخدام العادي للمنتج.
- **"المطالبة (المطالبات)":** طلب التغطية وفقاً لهذا العقد مقدم بواسطتك.
- **"التغطية"، "مشمول بالتغطية"، "يغطي":** لها المعنى الوارد في قسم "ما الذي تتضمنه التغطية - عام" من هذا العقد.
- **"المنتج المشمول بالتغطية"، "المنتج":** سلسلة أجهزة Surface Hub من مايكروسوفت التي أشتريتها والتي سيتم تغطيتها بموجب عقد الخدمة هذا.
- **"حد المسؤولية":** الحد الأقصى لمسئوليتنا تجاهك عن أي مطالبة وبشكل إجمالي خلال مدة الخطة، كما هو مفصل في قسم "خيارات خطة التغطية".
- **"الشركة المصنعة"، "مايكروسوفت":** الشركة المصنعة للمعدات الأصلية للمنتج. وموقعها الإلكتروني هو www.microsoft.com.
- **"الخطة":** "خيارات خطة التغطية" بموجب هذا العقد التي قمت بتحديدتها وشراؤها، كما هو مذكور في أمر الشراء الخاص بك.
- **"سعر شراء المنتج":** المبلغ الذي تدفعه أنت مقابل الحصول على المنتج المشمول بالتغطية، باستثناء أي ضرائب و/أو رسوم مطبقة كما هو موضح في أمر الشراء الخاص بك.
- **"أمر شراء":** مستند مرقم يؤكد تاريخ الشراء بهذا العقد فيما يتعلق بالمنتج المشمول بالتغطية واسمك وعنوانك وفترة تغطية العقد والخطة المحددة التي أشتريتها. لا يصلح هذا العقد بدون أمر شراء.

الإقليم

عقد الخدمة هذا صالح وقابل للشراء في الكويت فقط.

مدة عقد الخدمة - تاريخ سريان التغطية

تبدأ التغطية على الأعطال عند انتهاء صلاحية الأجزاء الأصلية و/ أو ضمان العمل الخاص بالشركة 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 هذا الإصلاح؛ أو (3) استبدال مباشر للمنتج المشمول بالتغطية إذا كان مفصلاً في وصف خطتك. يرجى الرجوع إلى قسم "خيارات خطة التغطية" التي تنطبق 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. تصحب أي وجميع الأجزاء أو الوحدات المُستبدلة بموجب هذا العقد ملكاً لنا في مجملها. عندما يكون الاستبدال قابلاً للتطبيق ويتم توفيره بدلاً من الإصلاح، فإن أي كميّات و/ أو ملحقات و/ أو طرفيات مدمجة مع المنتج، ولكن لم يتم توفيرها وإدراجها من قبل الشركة المصنعة في العبوة ومع البيع الأصلي للمنتج المشمول بالتغطية، لن يتم تضمينها مع هذا الاستبدال.

إشعارات هامة تتعلق بالتغطية بموجب عقد الخدمة هذا

- إذا قدمنا لك منتجاً بديلاً، فقد يطبق أي مما يلي أو يطبق كل ما يلي:
 - ◀ نحتفظ بالحق في استبدال أي منتج معيب بعنصر جديد أو مُعاد بناؤه أو مُجدّد 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 بكون 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.
 - ◀ وتصحب أي أو جميع أجزاء المنتج أو مكوناته أو وحداتها 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 يغطيه 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 مُعطاه بموجب هذا العقد. لا نغطي 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).

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 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، ستوفر لك التغطية 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، وذلك بمقتضى حد المسؤولية الذي لا يتجاوز سعر شراء المنتج.

بمجرد 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
ثلاثة (3) إصلاحات واستبدال واحد (1)	سلسلة جهاز Surface Hub
واحد (1)	وحدة إمداد الطاقة مع أسلاك توصيل عند تضمينها في عبوة الجهاز الأصلية
واحد (1) لكل ملح	من الملحقات التي تحمل علامة Surface التجارية عند تضمينها في عبوة الجهاز الأصلية

رسوم إدارية

لا تتطلب هذه الخطة رسوم 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، فسيفرض عليك رسوم نقوم بتقييمها للجهاز غير المرتجع تساوي سعر التجزئة الخاص بالشركة المصنعة للمنتج البديل.

تغطية المنتج البديل

سيُعتبر الاستبدال المقدم بموجب هذه الخطة تلقائيًا على أنه المنتج المشمول بالتغطية المشار إليه في جميع أحكام هذا العقد، وستستمر تغطية هذا المنتج البديل لباقية مدة العقد الحالية (بافتراض 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:

- | | | | |
|-----|---|-----|---|
| (a) | التلف العرضي. | (m) | المنتجات الخاضعة لاستدعاء 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. |
| (b) | الأحوال الموجودة مسبقًا التي تكديتها أو عرفتها (تتشير "الأحوال الموجودة مسبقًا" إلى الأضرار أو العيوب المرتبطة بالمنتج والتي كانت موجودة قبل شراء هذا العقد). | (n) | المنتجات التي أزيل منها الأرقام التسلسلية أو غيرت. |
| (c) | التعبئة و/أو النقل غير الصحيح بواسطتك؛ أي مالك الجهاز أو ممتلكك مما يؤدي إلى تلف المنتج أثناء نقله، بما في ذلك تأمين المنتج بشكل غير صحيح أثناء النقل. | (o) | هذا الضرر فقدان الوظيفة. |
| (d) | أي أضرار عرضية أو تبعية، 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 عطل 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 المرتبط 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 بالتركيبات المخصصة لملاءمة المنتج مثل حوامل الطرف الثالث والقواعد والتجاويف المخصصة وما شابه ذلك؛ أو (5) بديل يختلف في طرازه أو حجمه أو لونه عن المنتج المشمول بالتغطية الأصلي. | (p) | صيانة أو تعديل أو صيانة دورية أو وقائية معتمدة. |
| (e) | التعديلات أو التلاعب أو الإصلاحات التي أجراها أي شخص بخلاف فني الخدمة المعتمد من قبلنا أو غير ذلك وفقًا لمواصفات الشركة المصنعة. | (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). |
| (f) | التلف الناتج عن التجمد أو السخونة الزائدة أو الصدأ أو التآكل أو الالتواء أو الانحناء. | (r) | تكاليف 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 يُنص عليه خلافًا لذلك في هذا العقد) والموصلات والأسلاك والصمامات ولوحات المفاتيح والهيك البلاستيكي والقوالب والمفاتيح والأسلاك. |
| (g) | البلى أو التدهور التدريجي لأداء المنتج. | (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. |
| (h) | المعاملة المتممة للمنتج بطريقة ضارة أو مؤذية أو خبيثة أو متهوررة أو مهينة، مما يؤدي إلى تلفه و/أو تعطله. | (t) | أي تكلفة تنشأ نتيجة فشل أي عنصر يُعَد منه أن يكون عنصرًا قابلاً للاستهلاك. |
| (i) | تلف منتجك أو حدوث عطل فيه نتيجة المحتوى الرقمي أو البرامج (سواء كانت محملة مسبقًا 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. | (u) | أي مطالبة لم يتم فيها تقديم أمر الشراء الخاص بك إلا في الحالات التي تنفق فيها على نقل منفعة العقد. |
| (j) | ال فقدان أو السرقة أو التسبب بأضرار جسيمة أو الضياع. | (v) | أي مطالبة لاستعادة البرامج أو البيانات، أو لاسترداد البيانات من منتجك. |
| (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، والاصطدام بجسم آخر، والحريق، وأي نوع من هطول الأمطار أو الرطوبة، والبرق، التراب/الرمال أو الدخان، وغيرهم من أعطال الاتصالات. | (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 للإحراق الضرر، بأي كمبيوتر أو نظام كمبيوتر أو تعليمات برمجية ضارة أو فيروسات الكمبيوتر أو عملية أو أي نظام إلكتروني آخر. |
| (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. | (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. |
| | | (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. |

كيفية تقديم شكوى

هام: تقديم مطالبة لا يعني تلقائيًا أن تعطل منتجك مُغطى 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 قُمت بإجراء إصلاحات غير مصرح بها.

يرجى الحفاظ على أمر الشراء متاحًا 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، فسنزودك برقم طلب خدمة المطالبة وإرشادات أخرى حول كيفية الحصول على الخدمة لمنتجك.

يُرجى عدم أخذ أو إعادة منتجك إلى بائع التجزئة أو إرسال منتجك إلى أي مكان، ما لم نعطيك معلومات نقوم 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 بإرسال 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 كتابة؛ و
- تدوين بارز لرقم خدمة مطابنتك الذي قدمناه لك.

ملاحظة: إذا طلبنا منك إرسال المنتج بالبريد في مكان آخر، فسندفع لك تعليمات محددة حول كيفية إرسال المنتج بالبريد. بالنسبة لخدمة البريد، سندفع مقابل الشحن من وإلى موقعك إذا اتبعت جميع التعليمات. نحتك 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. – ستفقد 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، فسنوفر 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، تنتهي 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 بزنس، حي ليوباردستاون، إقليم دبلن 18، أيرلندا، اتصل بنا على رقم الهاتف الموجود على <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> أو عبر البريد الإلكتروني msepbus@microsoft.com.

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

حقنا في الإلغاء

إذا قمنا بإلغاء هذا العقد، فسندفع 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

نعتزم 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 msepbus@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)، فسندفع بتقديم رداً مؤقتاً لك يخبرك بما يتم فعله للتعامل مع شكواك، ومتى نتوقع الرد الكامل ومنم نتوقعه. وفي معظم الحالات، سيتم حل شكواك في غضون أربعة (4) أسابيع.

الخصوصية وحماية البيانات

حماية البيانات

إننا ملتزمون بحماية خصوصيتك واحترامها وفقاً للتشريعات الحالية لحماية البيانات ("التشريعات"). من أجل أغراض 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 حوكم 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.
 - ولأغراض التجديد أو البحث أو الإحصاء، فإن هذا يصب في مصلحتنا المشروعة: مثل أن نقوم بتحليل النشاط التاريخي، وتحسين الطريقة الحسابية لنظام التصنيف بالنجوم، 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 الاتحاد الكويت.
 - لتزويدك بالمعلومات أو المنتجات أو الخدمات التي تطلبها منا أو التي نشعر أنها قد تهتمك، 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 الكويت.

الإفصاح عن بياناتك الشخصية

يجوز لنا الإفصاح عن بياناتك الشخصية لأطراف خارجية مشتركة في توفير المنتجات أو الخدمات لنا، أو إلى مزودي الخدمات الذين يودون 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 مصلحتنا المشروعة؛
- الوصول إلى البيانات الشخصية في نطاق تحكمنا 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 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

- المقولة من الباطن؛ الإسناد. يجوز لنا التعاقد من الباطن أو إسناد أداء التزاماتنا لأطراف خارجية، ولكننا لن نغف عن التزاماتنا تجاهك أي مالك الجهاز عند القيام بذلك.
- التنازل، القابلية للتنازل. لا يشكل فشل أي طرف أو تأخيره 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 قمت 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 قمت بتقديمه.
- القانون. القانون الحاكم للعقد هو القانون في الكويت وتتمتع محاكمها بسلطة قضائية غير حصرية للنظر في أي نزاعات بين أطراف هذا العقد.

مجال الاتفاق

يشكل عقد الخدمة هذا، بما في ذلك أمر الشراء، والشروط والأحكام، والقيود، والاستثناءات، والاتفاقية 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.