

"خدمات Microsoft الممتدة للمكونات المادية (هاردوير) لسبورة الاجتماعات SURFACE HUB"

عقد تقديم خدمات تجارية 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 بالتغطية بموجب عقدك. للاستفسار بشأن المعلومات الواردة في مستند العقد هذا أو تغطيتك بوجه عام، يُرجى التواصل معنا.

التعريفات

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

- **"الإصلاح (الإصلاحات)":** الإجراءات التي نتخذها لإصلاح المنتج المشمول بالتغطية الخاص بك أو تعديله أو إعادته إلى حالة العمل السليمة بعد وقوع عطل مشمول بالتغطية. قد تكون الأجزاء المستخدمة لإصلاح المنتج المشمول جديدة أو مستعملة أو تم تجديدها أو غير أصلية، ولكن متوافقة مع مواصفات الشركة المصنعة للمنتج الأصلي.
- **"الاستبدال"، "المنتج البديل":** بند يتم توفيره لك من خلال ترتيب تجريه في حال قررنا أن المنتج المشمول غير قابل للإصلاح. نحتفظ بحق استبدال المنتج المشمول بمنتج جديد أو منتج أعيد تكوينه أو منتج مُجدد، ويتمتع بمزايا ووظائف مماثلة أو مشابهة لا تضمن أن يكون المنتج البديل من نفس طراز المنتج المشمول المستبدل نفسه، أو بنفس حجمه، أو أبعاده، أو لونه.
- **"بائع التجزئة":** البائع الذي تفوضه Microsoft لبيع هذا العقد لك.
- **"عقد الخدمة"، "العقد":** يتناول هذا المستند بالتفصيل جميع بنود التغطية وشروطها وأحكامها واستثناءاتها وقبوضها الخاصة بعقد الخدمات الممتدة للمكونات المادية (هاردوير) من Microsoft لسبورة الاجتماعات SURFACE HUB الذي أُتيح لك عند إتمام عملية الشراء من تاجر التجزئة التابع لنا.
- **"المدة":** الفترة الزمنية الموضحة في إثبات أمر الشراء لديك والتي تعبر عن الفترة الزمنية التي تسري فيها أحكام هذا العقد.
- **"نحن"، "خاص بنا"، "لدينا"، "المزود"، "المسؤول":** الطرف أو الأطراف ملزمة بتقديم الخدمة بموجب هذا العقد بصفة مقدم العقد/المزود، وكذلك التعامل مع الإدارة بموجب هذا العقد، حيث إن الإدارة هي شركة Microsoft الواقعة في Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland.
- **"أنت"، "الخاص بك":** مشتري/ مالك المنتج المشمول بالتغطية بموجب أحكام هذا العقد.
- **"الضرر العرضي":** يشير إلى التلف العرضي الناجم عن الاستعمال؛ بمعنى، الضرر الناتج عن السقوط غير المقصود للمنتج المشمول، أو انكسار السوائل، أو ما يتعلق بكسر الشاشة.
- **"الرسوم الإدارية":** المبلغ الذي يتعين عليك دفعه، لكل مطالبة، مقابل خدمات معينة مشمولة بالتغطية بموجب هذا العقد (إن وجدت).
- **"الأعطال":** الأعطال الميكانيكية و/أو الكهربائية للمنتج المشمول الذي ينتج عنه عدم القدرة على أداء وظيفته المطلوبة؛ يشمل ذلك وجود عيوب في المواد أو الصناعة، وليس التآكل والبلي العادي، والذي يحدث أثناء الاستخدام العادي للمنتج.
- **"المطالبة (المطالبات)":** طلب لتغطية المنتج بموجب هذا العقد مُقدم بواسطتك.
- **"مشمول بالتغطية"، "مُغطى"، "غطاء":** لها المعنى الوارد في قسم "الأمور المشمولة بالتغطية" - عام المتضمن في هذا العقد.
- **"المنتج المشمول"، "المنتج":** جهاز Microsoft Surface Hub series الذي اشتريته أنت والمؤهّل أن يكون مشمولاً بموجب عقد الخدمة هذا.
- **"حد المسؤولية":** الحد الأقصى لمسؤوليتنا تجاهك بخصوص أي مطالبة، وبشكل إجمالي خلال مدة الخطة كما هو مفصل في قسم "خيارات خطة التغطية".
- **"الشركة المصنعة"، "Microsoft":** الشركة المصنعة للمعدات الأصلية للمنتج. وموقعها الإلكتروني هو www.microsoft.com.
- **"الخطة":** قسم "خيارات خطة التغطية" المحددة بموجب هذا العقد والذي قمت بتحديد شرائه، كما هو مذكّر في أمر الشراء الخاص بك.
- **"سعر شراء المنتج":** المبلغ الذي دفعته مقابل المنتج المشمول بالتغطية، ولا يتضمن الضرائب و/أو الرسوم المطبقة كما هو موضح في أمر الشراء الخاص بك.
- **"أمر الشراء":** مستند مرقم 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.

الإقليم

عقد الخدمة هذا صالح وقابل للشراء في الإمارات العربية المتحدة فقط.

مدة عقد الخدمة - تاريخ سريان التغطية

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

أهلية المنتج

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

الأمور المشمولة بالتغطية - عام

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

بالنسبة للمطالبات المتعلقة بالأعطال، سنصلح أو نستبدل منتجك حسب بنود هذا العقد. إذا قررنا استبدال منتجك، فقد تؤدي التطورات التكنولوجية إلى أن يكون سعر بيع المنتج البديل أقل من المنتج المشمول السابق، ولن يتم تقديم أي تعويض عن فرق تكلفة العنصر المستبدل. تصبح أي وجميع الأجزاء أو الوحدات المستبدلة بموجب هذا العقد ملكاً لنا في مجملها. عندما يكون الاستبدال قابلاً للتطبيق ويحل محل الإصلاح، فإن أي كماليات 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 المنتج البديل.

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 المنتج المعيب بمنتج جديد أو منتج تم إصلاحه أو منتج تم تجديده بميزات ووظائف متساوية أو مماثلة، وهذا المنتج قد لا يكون من طراز المنتج الأصلي السابق نفسه، أو بنفس حجمه، أو أبعاده، أو لونه.
 - ▶ قد تؤدي التطورات التكنولوجية إلى أن يكون سعر التجزئة أو سعر السوق للمنتج البديل أقل من سعر المنتج الأصلي السابق، وفي هذه الحالة، لا يوفر هذا العقد لك أي تعويض عن هذا الفارق في الأسعار.
 - ▶ تصبح أي وجميع أجزاء المنتج الذي جرى استبداله، أو استبدال مكوناته، أو كامل وحداته، ملكاً لنا بالكامل بموجب أحكام هذا العقد.

- B. لا يجب أن تحل التغطية الموضحة بموجب هذا العقد، محل أي مزايا مزدوجة، أو أن توفر أيًا منها أثناء أي فترة ضمان صالحة من قبل الشركة المصنعة. خلال هذه الفترة، تتحمل الشركة المصنعة وحدها مسؤولية أي شيء يغطيه الضمان الخاص بالشركة المصنعة، ولا يتم التغطية بموجب هذا العقد، وذلك بغض النظر عن قدرة الشركة المصنعة على الوفاء بالتزاماتها.
- C. تقتصر التغطية بموجب هذا العقد على ما هو موصوف على وجه التحديد في هذا المستند، حسبما ينطبق على عقدك. لا تتم تغطية أي شيء غير منصوص عليه تحديدًا في هذا العقد (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي خدمات تدريبية يتم توفيرها بشكل منفصل من قبل Microsoft أو الشركات التابعة لها).
- D. مسؤولياتك: تتحمل أنت مسؤولية إجراء نسخ احتياطية لأي/كل البرامج و/أو البيانات بشكل منتظم؛ وخاصة قبل بدء أي خدمات مشمولة بالتغطية بموجب هذا العقد. خدمات البرامج و/أو نقل البيانات و/أو استعادتها غير مشمولة بالتغطية.
- E. في حالة وقوع حادث متعلق بخدمة ما فيه حيث يقع 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>

يوفر هذا العقد، عند الشراء، التغطية الموضحة في قسم "الأمر المشمولة بالتغطية- عام"، يشمل ذلك الأعطال، والذي يخضع للأحكام التالية:

منتجات Surface HUB المشمولة في خطة التغطية

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

خطة تغطية SURFACE HUB

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

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

الحد الأقصى لعدد المطالبات المشمولة بالتغطية	المنتجات المشمولة بالتغطية
ثلاثة (3) إصلاحات واستبدال واحد (1)	جهاز Surface Hub-series
واحد (1)	وحدة إمداد الطاقة مع أسلاك التوصيل حال تضمينها في عبوة الجهاز الأصلية
واحد (1) لكل ملحق	الملحقات التي تحمل علامة Surface التجارية عند تضمينها في عبوة الجهاز الأصلية

الرسوم الإدارية

بموجب هذه الخطة لا توجد رسوم إدارية مطلوبة.

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

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

الأمر التي لا تتضمنها التغطية - الاستثناءات

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

- التلف العرضي.
- الظروف الموجودة مسبقًا المتكبدية أو المعروفة لك (تشير "الظروف الموجودة مسبقًا" إلى الأضرار أو العيوب المرتبطة بالمنتج والتي كانت موجودة قبل شراء هذا العقد).
- التعبئة و/أو النقل غير الصحيح بواسطةك؛ أو بواسطة ممثل عنك مما يؤدي إلى تلف المنتج أثناء نقله، بما في ذلك عدم تأمين المنتج بشكل صحيح أثناء النقل.
- أي أضرار عرضية أو تبعية أو خسارة غير مباشرة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: (1) تلف الممتلكات أو الوقت الضائع أو البيانات المفقودة أو الدخل المفقود الناتج عن عطل محدد، أو أي عطل ميكانيكي/كهربائي غير محدد أو خدمات التدريب التي تقدمها Microsoft بشكل منفصل، أو الكيانات التابعة لها، أو أي ضرر آخر يلحق بالمنتج أو مرتبط به؛ بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، أي معدات غير مشمولة بالتغطية مرتبطة بالمنتج؛ (2) التأخير في تقديم الخدمات أو عدم القدرة على تقديم الخدمة لأي سبب من الأسباب؛ (3)
- عدم توفر أي أجزاء/ مكونات؛ (4) أي تكاليف تنكيدها مرتبطة بالتركيبات المخصصة لملاءمة المنتج مثل حوامل مقدمة من الأطراف الخارجية والتركيبات والتجاويف المخصصة وما شابه ذلك؛ أو (5) منتج بديل يختلف في طرازه، أو حجمه، أو أبعاده، أو لونه عن المنتج المشمول الأصلي.
- التعديلات، أو التعديلات، أو التغييرات، أو المعالجة اليدوية، أو الإصلاحات التي أجراها أي شخص بخلاف فني الخدمة المعتمد من قبلنا أو غير ذلك وفقًا لمواصفات الشركة المصنعة.
- التلف الناتج عن التجمد، أو السخونة الزائدة، أو الصدأ، أو التآكل، أو الالتواء، أو الانثناء.
- الاهتراء أو التدهور التدريجي لأداء المنتج.
- المعاملة المتعمدة للمنتج بطريقة ضارة، أو مؤذية، أو كيدية، أو متهورة، أو مهينة، مما يؤدي إلى تلفه و/أو تعطله.

(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.

(j) فقدان، أو السرقة، أو التسبب بأضرار جسيمة، أو الضياع.

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

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

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

(n) المنتجات التي أزيلت منها الأرقام التسلسلية أو غيرت.

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

(p) صيانة، أو تعديل، أو صيانة دورية أو وقائية معتادة.

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

(r) تكلفة أجزاء المكونات التي لا يغطيها ضمان الشركة المصنعة الأصلية للمنتج، أو أي جزء لا يعمل/ أو يعمل بالطاقة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الأجزاء البلاستيكية أو الأجزاء الأخرى مثل الكابلات الملحقة والبطاريات (باستثناء ما قد يُنص عليه خلافًا لذلك) في هذا العقد والموصلات والوصلات والصمامات ولوحات المفاتيح والجسم البلاستيكي أو القوالب والمفاتيح والأسلاك.

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

(t) أي تكلفة تنشأ نتيجة فشل أي عنصر الغرض منه أن يكون عنصرًا قابلاً للاستهلاك.

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

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

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

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

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

كيفية تقديم مطالبة

هام: تقديم مطالبة لا يعني تلقائياً 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 قمت بإجراء إصلاحات غير معتمدة.

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

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

- المنتج المعيب؛
- نسخة من أمر الشراء الخاص بك؛
- نُبذة عن وصف المشكلة التي تواجهها مع المنتج كتابة؛
- وتدوين بارز لرقم خدمة مطابكتك 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. نحتك على توخي الحذر عند نقل و/أو شحن المنتج، لأننا لسنا مسؤولين عن أي رسوم شحن أو أضرار ناجمة عن التعبئة غير الصحيحة من قبلك.

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

كيفية توفير الخدمة (الخدمات) المشمولة بالتغطية

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

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

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

قابلية التجديد

التغطية بموجب عقد الخدمة هذا غير قابلة للتجديد.

قابلية النقل

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

الإلغاء

حقك في الإلغاء

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

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

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

إذا قُدم طلب الإلغاء الخاص بك بعد ثلاثين (30) يومًا من تاريخ الشراء المذكور بالعقد، فستتلقى استردادًا نسبيًا لسعر شراء العقد الذي دفعته، ما عدا تكلفة أي مطالبات قمنا بدفعها.

حقنا في الإلغاء

إذا قمنا بإلغاء هذا العقد، فسنقدم لك إشعارًا كتابيًا قبل ثلاثين (30) يومًا 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 تتلقى استردادًا نسبيًا 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 المعتمد من جانبك؛ أو
- حدوث خرق جوهري وإخلال جسيم بالواجبات من قبلك بموجب هذا العقد، وذلك فيما يتعلق بالمنتج أو استخدامه.

إجراءات الشكاوى

نعتزم دائمًا أن نوفر لك خدمة من الدرجة الأولى. ومع ذلك، إذا لم تكن راضيًا عن الخدمة، يرجى إبلاغ أحد ممثلي الهاتف لدينا عبر رقم الهاتف الموجود في <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> أو عبر البريد الإلكتروني msespbus@microsoft.com.

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

الخصوصية وحماية البيانات

حماية البيانات

إننا ملتزمون بحماية خصوصيتك واحترامها وفقًا للتشريعات الحالية لحماية البيانات ("التشريعات"). ولأغراض تشريعية، يكون المتحكم في البيانات هي شركة Microsoft. من خلال شراء عقد الخدمة هذا، فأنت 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 عنك، للأغراض 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 البحث أو لأغراض إحصائية، فإن من مصلحتنا المشروعة: أن نحلل النشاط التاريخي، ونحسن الطريقة الحسابية لنظام خوارزميات التصنيف، وأن نساعد في التنبؤ بتأثير الأعمال في المستقبل، ونزيد المصالح التجارية، ونعزز عرض المنتجات، ونطور أنظمة وعمليات جديدة، ونساهم في التزامات قانونية قائمة على اختصاص قضائي خارج دولة الإمارات العربية المتحدة.
- 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 بالترامتنا القانونية والتنظيمية.
- وللحماية من الاحتيال وغسل الأموال وتمويل الإرهاب والوفاء بالالتزامات القانونية أو التنظيمية العامة، يجب أن يفي هذا الأمر بالترامتنا القانونية والتنظيمية القائمة على الاختصاص القضائي في الإمارات العربية المتحدة.

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 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؛

- (f) طلب تقييد معالجة بياناتك الشخصية؛
 (g) اطلب منا توفير بياناتك الشخصية إليك بتنسيق منظم وشائع الاستخدام ومقروء آلياً، أو يمكنك طلب نقلها إلى مراقب معلومات آخر مباشرة، لكن فقط عندما تستند المعالجة في كلا الحالتين إلى موافقتك أو إلى إيراد عقد معك فقط، وعند تنفيذ المعالجة بالوسائل الآلية؛
 (h) قدم شكوى إلى هيئة حماية البيانات المحلية؛
 (i) واسحب 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، ونستم 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

- A. **المقابلة من الباطن؛ الإسناد.** يجوز لنا التعاقد من الباطن أو إسناد أداء التزاماتنا لأطراف خارجية، ولكننا لن نُعفى من التزاماتنا تجاهك، أي مالك الجهاز، عند القيام بذلك.
 B. **التنازل، القابلية للانفصال.** لا يشكل فشل أو تأخير أي طرف في تنفيذ أي شرط أدناه تنازلاً عن أي حق من هذا القبول. 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.
 C. **إشعارات.** توافق صراحة على الاتصال بك، لأي غرض من الأغراض أو لجمعها، وذلك على أي رقم هاتف، أو عنوان مادي أو إلكتروني تزودنا به. ستكون جميع الإشعارات أو الطلبات المتعلقة بهذا العقد مكتوبة ويمكن إرسالها بأي وسيلة معقولة، بما في ذلك عن طريق البريد، أو البريد الإلكتروني، أو الرسائل النصية، أو الرسائل التجارية الليلية المعترف بها. تعتبر الإشعارات المرسلة إليك قد تم تسليمها عند إرسالها إليك عبر البريد الإلكتروني الذي قدمته لنا، أو بعد سبعة (7) أيام من إرسالها بالبريد إلى عنوان الشارع الذي قدمته لنا.
 D. **القانون.** القانون الحاكم للعقد هو القانون في الإمارات العربية المتحدة وتتمتع محاكمها بسلطة قضائية غير حصرية للنظر في أي نزاعات بين أطراف هذا العقد.

مجل 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.

Microsoft و **Surface** هي علامات تجارية تملكها مجموعة شركات **Microsoft**.