

تأثير حقوق المستهلكين على هذه الخطة

تمنح هذه الخطة بعض المزايا بالإضافة إلى كل الحقوق والتعويضات التي تكفلها القوانين واللوائح لحماية المستهلك. لا تُخَلَّ هذه الخطة بالحقوق الممنوحة بموجب قانون المستهلك المعمول به، بما في ذلك حق المستهلك في تلقي تعويضات بموجب قانون الضمان القانوني والمطالبات بالتعويضات في حالة عدم وفاء APPLE بأي من التزاماتها التعاقدية.

1. الخطة

يحكم هذا العقد ("الخطة") الخدمات المقدمة من Apple بموجب الخطط المذكورة أعلاه، وكذلك البنود الواردة في هذا المستند ومستند تأكيد خطتك ("تأكيد الخطة") وإيصال المبيعات الأصلي لخطتك. سيتم تقديم تأكيد الخطة لك وقت الشراء أو إرساله إليك تلقائياً بعد ذلك. وإذا اشتريت خطتك من Apple، فإنه يجوز لك الحصول على نسخة من مستند تأكيد الخطة بالانتقال إلى mysupport.apple.com/products.

تُقدم المزايا الممنوحة بموجب هذه الخطة بالإضافة إلى حقوقك المحددة بموجب القوانين المعمول بها، وضمان المكونات المادية من الجهة المصنعة، والدعم الفني المجاني. وتنطبق شروط الخطة نفسها، سواء تم سداد قيمتها على أساس مرة واحدة ("خطة الدفع لمرة واحدة") أو على أساس شهري ("خطة الدفع الشهري")، ما لم يذكر خلاف ذلك.

تُغطي الخطة الأجهزة التالية (المُشار إليها إجمالاً بـ "الأجهزة الخاضعة للتغطية"): (1) كمبيوتر Mac الذي يحمل علامة Apple التجارية أو الشاشة التي تحمل علامة Apple التجارية المذكور/المذكورة في مستند تأكيد الخطة (بما في ذلك أي وحدة تركيب VESA و/أو حامل يحمل علامة Apple التجارية مرفق مع الشاشة التي تحمل علامة Apple التجارية أو تم شراؤه في وقت شرائها)، والملحقات التي تحمل علامة Apple التجارية المرفقة داخل العبوة الأصلية (يشار إلى هذا فيما يلي بلفظ "الجهاز الخاضع للتغطية")، و(2) ماوس يحمل علامة Apple التجارية، و Magic Trackpad، و/أو لوحة مفاتيح تحمل علامة Apple التجارية إذا كانت مرفقة مع الجهاز الخاضع للتغطية (أو تم شراؤها مع Mac mini أو Mac Pro أو Mac Studio، ووحدة تركيب VESA Mount تحمل علامة Apple التجارية و/أو حامل يحمل علامة Apple التجارية إذا كان مرفقاً مع جهاز Mac خاضع للتغطية أو تم شراؤه معه، ووحدات ذاكرة (RAM) من Apple و USB Super Drive من Apple (يُشار إليها فيما يلي بلفظ "ملحقات Mac") في حالة استخدامهما مع الجهاز الخاضع للتغطية، وأن يكون قد تم شراؤها في الأصل خلال مدة لا تتعدى العامين قبل شراء الجهاز الخاضع للتغطية. يجب أن تكون الأجهزة المغطاة قد تم شراؤها أو تأجيرها جديدة من Apple أو أي موزع معتمد من Apple. عندما يتم تحويل الملكية القانونية للأجهزة المغطاة لك، يتعين تحويل الخطة لك عملاً بالبند 9. الأجهزة المغطاة تشمل استبدال أي منتج تم تقديمه لك من قبل Apple بموجب البند 1-2 أو 2-2 من هذه الخطة.

تبدأ التغطية في وقت شرائك للخطة، وتستمر حتى التاريخ المحدد في مستند تأكيد خطتك (يشار إليها فيما يلي بلفظ "مدة الخطة")، ما لم يتم إلغاؤها.

يمكنك التعرف على سعر الخطة في إيصال المبيعات الأصلي حسبما يكون مقدماً من Apple أو بائع آخر اشتريته منه خطتك (يشار إليه فيما يلي بلفظ "بائع").

2. ما الذي يخضع للتغطية؟

2.1 خدمة المكونات المادية

إذا قمت خلال مدة الخطة بتقديم مطالبة سارية عن طريق إخطار Apple بأنه (1) يوجد ثمة عيب في مواد الجهاز الخاضع للتغطية وصناعته، (2) أو أن سعة الاحتفاظ بالشحن الكهربائي لبطارية الجهاز الخاضع للتغطية أقل من ثمانين في المائة (80%) مما هو مذكور في المواصفات الأصلية الخاصة بها، فستقوم Apple بحسب تقديرها، إما

(أ) بإصلاح العيب مجاناً باستخدام أجزاء جديدة أو قطع أصلية مستخدمة سابقاً من قبل Apple تم اختبارها واجتازت المتطلبات التشغيلية الخاصة بـ Apple ، أو

(ب) باستبدال الجهاز الخاضع للتغطية بمنتج بديل جديد أو مكون من قطع أصلية من Apple جديدة و/أو مستخدمة سابقاً جرى اختبارها واجتازت المتطلبات التشغيلية لـ Apple .

ستكون لجميع المنتجات البديلة بموجب هذه الخطة نفس الخصائص أو خصائص مشابهة بصورة جوهرية (على سبيل المثال، موديل مختلف بنفس الخصائص، أو نفس الموديل لكن بلون آخر) للمنتج الأصلي بالحد الأدنى . وفي حالة استبدال Apple للجهاز الخاضع للتغطية، ستؤول ملكية المنتج الأصلي إلى Apple، ويصبح المنتج البديل ملكاً لك مع سريان التغطية للفترة المتبقية من مدة الخطة. ويجوز لـ Apple استخدام أجهزة خاضعة للتغطية أو قطع غيار خاصة بالصيانة مُوردة من بلد يختلف عن البلد الذي تم توريد الجهاز الخاضع للتغطية أو الأجزاء الأصلية منه.

2.2 التلف العرضي عند الاستخدام

إذا قمت خلال مدة الخطة بتقديم مطالبة سارية عن طريق إخطار Apple بأن الجهاز الخاضع للتغطية قد تعطل بسبب وقوع تلف عرضي عند الاستخدام ("ADH")، فستقوم Apple، بحسب تقديرها، ووفقاً لرسوم الخدمة المذكورة أدناه، إما

(1) بإصلاح العيب باستخدام أجزاء جديدة أو قطع أصلية مستخدمة سابقاً من قبل Apple تم اختبارها واجتازت المتطلبات التشغيلية الخاصة بـ Apple ، أو

(2) باستبدال الجهاز الخاضع للتغطية بمنتج بديل جديد أو مكون من قطع أصلية من Apple جديدة و/أو مستخدمة سابقاً جرى اختبارها واجتازت المتطلبات التشغيلية لـ Apple (يشار إلى كل حالة منهما على حدة بمصطلح "حدث متعلق بالخدمة").

لا تنطبق تغطية التلف العرضي عند الاستخدام (ADH) إلا على حالات الخلل الوظيفي أو الميكانيكي العرضي عند الاستخدام، على أن يكون ذلك نتيجة لحدث خارجي غير مقصود وغير متوقع (مثل: السقوط والتلف بفعل ملامسة السوائل) ويكون ناشئاً عن استخدامك اليومي للعادي للجهاز الخاضع للتغطية على النحو المخصص لهذا الجهاز.

لا تشمل تغطية التلف العرضي عند الاستخدام (ADH) ما يلي:

(أ) الحماية من البلى الطبيعي أو التلف البالغ أو الكارثي، أو السرقة، أو وضع الشيء في غير موضعه، أو التلف الناجم عن الإهمال أو سوء الاستخدام، أو أي إجراء مقصود آخر عند استخدام الجهاز الخاضع للتغطية، أو

(ب) الحماية من أي نتيجة أو تصرف آخر لا تغطيه الخطة، كما هو موضح في القسم 4.2 أدناه، أو

(ج) أي تلف يلحق بالجهاز الخاضع للتغطية ناجم عن أي من الأحوال المذكورة في القسم 2.2 (أ) أو (ب).

قد تطالبك Apple بتقديم توضيح عن مكان الحادث ووقته مع وصف تفصيلي للحادث الفعلي. سترفض Apple دعواك إذا لم تدفع رسم الخدمة أو لم توفر المعلومات المتعلقة بالحادث عند مطالبتك بذلك.

تنطبق رسوم الخدمة التالية على كل حدث متعلق بالخدمة:

شاشة Apple	Mac
349 درهمًا إماراتيًا	349 درهمًا إماراتيًا
حدث متعلق بخدمة التلف العرضي عند الاستخدام (ADH)، المستوى 1	
- حالات التلف العرضي عند الاستخدام (ADH) الخاصة بالشاشة فقط	
- حالات التلف العرضي عند الاستخدام (ADH) الخاصة بالهيكل الخارجي فقط	
1,149 درهمًا إماراتيًا	1,149 درهمًا إماراتيًا
حدث متعلق بخدمة التلف العرضي عند الاستخدام (ADH)، المستوى 2	
- التلفيات العرضية الأخرى	

*تشمل الرسوم الضرائب المطبقة الواجب عليك دفعها.

يجب ألا يتضمن الجهاز الخاضع للتغطية تلفيات إضافية غير تلف الشاشة فقط (إذا كان ذلك منطبقًا)، أو غير تلف الهيكل الخارجي فقط، والذي قد يحول دون إصلاح Apple للشاشة أو للهيكل الخارجي، وذلك ليكون مستحقًا لرسم حدث متعلق بخدمة التلف العرضي عند الاستخدام (ADH)، المستوى 1. تُعامل حالات التلف العرضي عند الاستخدام (ADH) في الحامل الذي يحمل علامة Apple التجارية و/أو حامل VESA المستخدم مع شاشة تحمل علامة Apple التجارية على أنها حالات تلف عرضي عند الاستخدام (ADH) بالهيكل الخارجي فقط. سيتم تحصيل رسوم إصلاح الجهاز الخاضع للتغطية الذي يحتوي على تلفيات إضافية بسعر رسم حدث متعلق بخدمة التلف العرضي عند الاستخدام (ADH)، المستوى 2.

تنطبق الاستثناءات على النحو المبين أدناه. وبالإضافة إلى ذلك، تنتهي صلاحية خدمات التلف العرضي عند الاستخدام وتكون جميع التزامات Apple بموجب هذه الفقرة قد تم الوفاء بها تمامًا بمجرد أن تقدم لك Apple تحديث (2) متعلقين بالخدمة خلال كل فترة مؤلفة من اثني عشر (12) شهرًا على أساس تاريخ الشراء الأصلي لخطتك كما هو محدد في إيصال المبيعات الأصلي. ستنتهي صلاحية أي أحداث متعلقة بالخدمة غير مستخدمة وستحصل على تحديث (2) جديدين لخدمات التلف العرضي عند الاستخدام للاستفادة منهما خلال فترة الاثني عشر (12) شهرًا المقبلة من استمرار التغطية. تستمر جميع المزايا الأخرى في الخطة طوال مدة الخطة.

يُرجى ملاحظة أنه إذا كنت تسعى للحصول على الخدمة بموجب هذه الخطة في بلد آخر غير بلد الشراء، فسيتعين عليك دفع رسم الخدمة بعملة ذلك البلد وبالسعر المعمول به في ذلك البلد - للحصول على مزيد من التفاصيل، بما في ذلك ما يتعلق بالرسوم السارية حسب البلد، يُرجى زيارة موقع دعم AppleCare+ على الويب

apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ae-ar/mac/

2.3 الدعم الفني

أثناء مدة الخطة، ستوفر Apple لك أولوية الوصول إلى موارد الدعم الفني المتوفرة على الويب أو عبر الهاتف. وتبدأ تغطية دعمك الفني عند انتهاء تغطية الدعم الفني المجاني المقدمة من Apple، والتي تبدأ من تاريخ شرائك للجهاز الخاضع للتغطية. يمكن أن يشمل الدعم الفني على المساعدة في التركيب والتشغيل والتكوين وحل المشاكل والاسترداد (باستثناء استرداد البيانات)، بما في ذلك تخزين الملفات واستردادها وإدارتها وتفسير رسائل الخطأ في النظام وتحديد التوقيت اللازم لتقديم الخدمة للمكونات المادية أو متى يمكن تطبيق تغطية التلف العرضي عند الاستخدام (ADH). ستوفر Apple الدعم للإصدار الحالي من البرامج المدعومة والإصدار الرئيسي السابق لها. يُقصد بمصطلح "الإصدار الرئيسي" في هذا القسم أي إصدار مهم من البرامج التي أصدرتها Apple تجاريًا، ويتخذ الإصدار تنسيقًا رقميًا مثل "1.0" أو "2.0"، ولا يندرج هذا الإصدار ضمن إصدارات بيتا أو الإصدارات التجريبية.

2.4 نطاق الدعم الفني

بموجب هذه الخطة، ستوفر Apple الدعم الفني لما يلي:

- (1) الجهاز الخاضع للتغطية،
- (2) نظام التشغيل ("OS") وتطبيقات البرامج المثبتة مسبقًا بالجهاز الخاضع للتغطية، وتطبيقات البرامج التي تحمل علامة Apple التجارية المصممة للعمل مع الجهاز الخاضع للتغطية ("برامج المستهلك")،
- (3) استخدام واجهة المستخدم الرسومية لمشاكل تنظيم الخادم وإدارة الشبكة في برامج خادم نظام التشغيل الخاصة بـ Apple ("خادم، Mac OS")،
- (4) مشاكل الاتصال بين الجهاز الخاضع للتغطية والكمبيوتر أو الجهاز المدعومين. (يُقصد بـ "الكمبيوتر أو الجهاز المدعومين" أي كمبيوتر أو جهاز يتوافق مع مواصفات الاتصال بالجهاز الخاضع للتغطية ويعمل بنظام تشغيل مدعوم من الجهاز الخاضع للتغطية).

3. ما البنود غير الخاضعة للتغطية؟

3.1 خدمة المكونات المادية ومنطقة تغطية التلف العرضي عند الاستخدام (ADH)

يحق لـ Apple قصر خدمات صيانة المكونات المادية وتغطية التلف العرضية عند الاستخدام على الدولة التي تم شراء الأجهزة الخاضعة للتغطية في الأصل فيها.

3.2 تغطية المكونات المادية وتغطية التلف العرضي عند الاستخدام (ADH)

(1) لا تنطبق هذه الخطة على تركيب الجهاز الخاضع للتغطية، أو إزالته، أو التخلص منه، أو توفير جهاز أثناء عملية خدمة الجهاز الخاضع للتغطية.

(2) لا تنطبق الخطة على التلف، بما في ذلك التلف المادي البالغ (مثل المنتجات التي تكسرت أو انثنت أو تم غمرها في سائل) الناجم عن (أ) أي منتج بخلاف الجهاز الخاضع للتغطية، أو (ب) سوء استخدام أو استخدام غير مناسب أو أي تصرف متهور أو عمدي أو مقصود، أو (ج) التعرض لسوائل أو حريق أو زلزال أو أي أسباب خارجية مماثلة أخرى، أو (د) تشغيل الجهاز الخاضع للتغطية خارج نطاق الاستخدامات المسموح بها أو المخصصة

الموضحة من الجهة المصنعة، أو (هـ) صيانة (بما في ذلك عمليات الترقية والتوسيع) تمت من جانب أي شخص ليس من ممثلي Apple أو مقدمي الخدمة المعتمدين من Apple.

(3) لا تنطبق الخطة على جهاز خاضع للتغطية برقم تسلسلي تم تغييره أو طمسه أو إزالته أو تعديله لتغيير وظيفته أو إمكاناته دون الحصول على إذن كتابي من الجهة المصنعة.

(4) لا تنطبق الخطة على الجهاز الخاضع للتغطية الذي تم فقده أو سرقة. ولا تنطبق هذه الخطة إلا على الجهاز الخاضع للتغطية الذي تم إرجاعه إلى Apple بكامل أجزائه.

(5) لا تنطبق الخطة على أي تلف ظاهري بالجهاز الخاضع للتغطية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الخدوش والانبعاجات التي لا تؤثر بخلاف ذلك في الأداء الوظيفي للجهاز الخاضع للتغطية.

(6) لا تنطبق الخطة على الصيانة الوقائية للجهاز الخاضع للتغطية.

(7) لا تنطبق الخطة على العيوب الناجمة عن البلى الطبيعي، أو العيوب الأخرى الناجمة عن التقدم الطبيعي في عمر المنتج.

(8) لا تنطبق الخطة على الحالة الموجودة مسبقاً في أي جهاز خاضع للتغطية إذا اشترت الخطة بعد شرائك للجهاز الخاضع للتغطية.

(9) لا تنطبق الخطة على التلف اللاحق بالجهاز الخاضع للتغطية الناجم عن وجود مواد خطيرة منها، على سبيل المثال لا الحصر، المواد البيولوجية ومسببات الحساسية، التي تمثل خطورة على صحة الإنسان.

(10) فقدان، أو عدم استخدام، أو ضرر، أو تلف، أو عدم القدرة على الوصول، أو عدم القدرة على استخدام أي أجهزة إلكترونية أو برمجيات أو مكوناتها التي تستخدم لتخزين أو معالجة أو الوصول أو لتحويل أو تلقي المعلومات في الأجهزة المغطاة نتيجة لأي سبب أو تلف خلافاً للتلفيات المغطاة على وجه التحديد في هذه الخطة بما في ذلك أي ولوج غير مسموح به أو استخدام غير مسموح به لهذا النظام أو الهجوم على الحرمان من الخدمة أو استلام أو إرسال شيفرات خبيثة، أو

(11) فقدان، أو عدم استخدام، أو ضرر، أو تلف، أو عدم القدرة على الوصول، أو عدم القدرة على استخدام أي بيانات إلكترونية تم تخزينها في الأجهزة المغطاة بما في ذلك أي تلف ناجم يعود سببه إلى الولوج غير المسموح به أو استخدام غير مسموح به لتلك البيانات أو الهجوم على الحرمان من الخدمة أو استلام أو إرسال شيفرات خبيثة.

مهم: لا تفتح الجهاز الخاضع للتغطية؛ نظراً لأن الخطة لا تغطي وقوع تلف بسبب الفتح. ينبغي عدم صيانة الجهاز الخاضع للتغطية إلا من Apple أو مقدم خدمة معتمد من Apple.

3.3 الدعم الفني

(1) لا تشمل الخطة الدعم الفني لاستخدامك أو تعديلك للجهاز الخاضع للتغطية أو لنظام التشغيل أو برامج المستهلك أو تغييرها بطريقة تختلف عن طرق الاستخدام أو التغيير المعد لها الجهاز الخاضع للتغطية أو البرامج.

(2) لا تشمل الخطة الدعم الفني للمشاكل التي يمكن حلها عن طريق ترقية البرامج إلى الإصدار الحالي الجديد.

(3) لا تشمل الخطة الدعم الفني لمنتجات الجهات الخارجية أو تأثيرها في الجهاز الخاضع للتغطية، أو نظام التشغيل أو خادم Mac OS أو برامج المستهلك أو تفاعلاتها معها.

(4) لا تشمل الخطة الدعم الفني لاستخدامك لمبيوتر أو نظام تشغيل لا يتعلق ببرامج المستهلك أو بمشاكل الاتصال بالجهاز الخاضع للتغطية.

(5) لا تشمل الخطة الدعم الفني لبرامج Apple بخلاف نظام التشغيل أو خادم Mac OS أو برامج المستهلك، وفقاً لما هو خاضع للتغطية بموجب هذه الخطة.

(6) لا تشمل الخطة الدعم الفني لبرامج نظام التشغيل أو أي برامج تحمل علامة Apple التجارية المخصصة كإصدار "بيتا"، أو "إصدار تجريبي"، أو "معاينة"، أو أي برامج أخرى تحمل تسمية مشابهة.

(7) لا تشمل الخطة الدعم الفني لبرامج نظام التشغيل للخوادم، إلا في حالة استخدام واجهة مستخدم رسومية لمشاكل تنظيم الخادم وإدارة الشبكة في برامج خادم Mac OS على جهاز خاضع للتغطية.

(8) لا تشمل الخطة الدعم الفني لبرامج تصفح الويب من شركات أخرى، وتطبيقات البريد الإلكتروني، وبرامج موفر خدمات الإنترنت، أو عمليات تهيئة نظام التشغيل اللازمة لاستخدامها.

(9) لا تشمل الخطة الدعم الفني لأي تلف أو فقدان لأي من البرامج أو البيانات الموجودة في الجهاز الخاضع للتغطية أو المسجلة فيه. لا تغطي الخطة استرداد البرامج أو بيانات المستخدم أو إعادة تثبيتها.

(10) فقدان، أو عدم استخدام، أو ضرر، أو تلف، أو عدم القدرة على الوصول، أو عدم القدرة على استخدام أي أجهزة إلكترونية أو برمجيات أو مكوناتها التي تستخدم لتخزين أو معالجة أو الوصول أو لتحويل أو تلقي المعلومات في الأجهزة المغطاة نتيجة لأي سبب أو تلف خلافاً للتلفيات المغطاة على وجه التحديد في هذه الخطة بما في ذلك أي ولوج غير مسموح به أو استخدام غير مسموح به لهذا النظام أو الهجوم على الحرمان من الخدمة أو استلام أو إرسال شيفرات خبيثة، أو

(11) فقدان، أو عدم استخدام، أو ضرر، أو تلف، أو عدم القدرة على الوصول، أو عدم القدرة على استخدام أي بيانات إلكترونية تم تخزينها في الأجهزة المغطاة بما في ذلك أي تلف ناجم يعود سببه إلى الولوج غير المسموح به أو استخدام غير مسموح به لتلك البيانات أو الهجوم على الحرمان من الخدمة أو استلام أو إرسال شيفرات خبيثة.

4. كيف يمكن الحصول على الخدمة والدعم؟

يمكنك الحصول على خدمات المكونات المادية، التي تتضمن الخدمات المتعلقة بتغطية التلف العرضي عند الاستخدام (ADH) وكذلك الدعم الفني وذلك عن طريق الدخول إلى موقع Apple على الويب (support.apple.com/ar-ae)، أو الاتصال هاتفياً بالرقم المذكور أدناه. إذا قمت بالاتصال، ينبغي تقديم رقم اتفاقية الخطة أو الرقم التسلسلي للجهاز الخاضع للتغطية. وستحتاج إلى الاحتفاظ بمستند تأكيد الخطة وإبصال المبيعات الأصلي الخاص بالجهاز الخاضع للتغطية وخطتك؛ لأنهما سيكونان مطلوبين عند الاستفسار عن أحقية جهازك الخاضع للتغطية في التغطية.

5. خيارات الخدمة

ستوفر Apple خدمات الصيانة للمكونات المادية من خلال خيار واحد أو أكثر من الخيارات التالية:

(أ) خدمة حمل المنتج للإصلاح. تتوفر خدمة حمل المنتج للإصلاح لمعظم منتجات الأجهزة الخاضعة للتغطية. يمكنك إرجاع الجهاز الخاضع للتغطية إلى موقع أحد متاجر البيع بالتجزئة من Apple أو مقدمي الخدمة المعتمدين من Apple ممن يوفر خدمة حمل المنتج للإصلاح. سيتم تقديم الخدمة لك في المتجر، أو قد يرسل المتجر

الجهاز الخاضع للتغطية إلى أحد مواقع خدمة الإصلاح من Apple ("ARS") لتتم خدمته. بمجرد إبلاغك بانتهاء الصيانة، ستسترد الجهاز الخاضع للتغطية فوراً.

(ب) الخدمة في الموقع. تتوفر الخدمة في الموقع لكثير من أجهزة الكمبيوتر المكتبية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة وكذلك للشاشة التي تحمل علامة Apple التجارية إذا كان موقع الجهاز الخاضع للتغطية في نطاق 50 ميلاً (80 كم) من مقدم خدمة في الموقع معتمد من Apple. ولا تخضع بعض الأجزاء التي يمكن صيانتها وفقاً لخدمة صيانة الأجزاء بنفسك، كما هو موضح أدناه، لخدمة الصيانة في الموقع. وإذا قررت Apple توفير خدمة الصيانة في الموقع، فإنها ترسل فني صيانة إلى موقع الجهاز الخاضع للتغطية. ستقدم خدمة الصيانة في الموقع أو سينقل فني الصيانة الجهاز الخاضع للتغطية إلى موقع مقدم الخدمة المعتمد من Apple (AASP) أو موقع خدمة الإصلاح من Apple (ARS) لصيانتها. إذا تم إصلاح الجهاز الخاضع للتغطية في موقع مقدم الخدمة المعتمد من Apple (AASP) أو موقع خدمة الإصلاح من Apple (ARS)، فستعمل Apple على ترتيب إجراءات نقل الجهاز الخاضع للتغطية إلى موقعك بعد الانتهاء من خدمته. وإذا مُنِع فني الخدمة من الوصول إلى الجهاز الخاضع للتغطية في الموعد المحدد، فستخضع أي زيارات أخرى للموقع إلى رسوم إضافية.

(ج) خدمة الأجزاء بنفسك (DIY). تتوفر خدمة صيانة الأجزاء بنفسك (DIY) للعديد من أجزاء الجهاز الخاضع للتغطية وملحقاته، وسيتيح لك ذلك صيانة جهازك الخاضع للتغطية بنفسك. إذا كانت خدمة الأجزاء بنفسك متوفرة، فسيتم تطبيق العملية التالية.

(1) الخدمة التي تطلب Apple فيها إرجاع الجزء المستبدل في الجهاز الخاضع للتغطية. قد تحتاج Apple إلى تفويض باستخدام بطاقة ائتمان كضمان لسعر البيع بالتجزئة الخاص بالجزء البديل في الجهاز الخاضع للتغطية البديل وتكاليف الشحن المعمول بها. إذا لم تتمكن من تقديم تفويض باستخدام بطاقة ائتمان، فقد لا تقدّم لك الخدمة وستوفر Apple ترتيبات بديلة لعملية الخدمة. ستتحمل Apple شحن الجزء المستبدل في الجهاز الخاضع للتغطية مع تعليمات التركيب، إن وجدت، إلى جانب أي متطلبات خاصة بإرجاع الجزء المستبدل في الجهاز الخاضع للتغطية. إذا اتبعت التعليمات، فستلغي Apple تفويض بطاقة الائتمان، وبناءً عليه، لن تتحمل تكاليف جزء الجهاز الخاضع للتغطية أو تكاليف الشحن من موقعك وإليه. إذا لم تتمكن من إرجاع الجزء المستبدل في الجهاز الخاضع للتغطية كما هو موضح في التعليمات، أو أرجعت منتجاً أو جزءاً أو ملحفاً مستبدلاً غير مؤهل للخدمة، فستخصم Apple من بطاقة الائتمان المبلغ المطلوب.

(2) الخدمة التي لا تتطلب Apple فيها إرجاع الجزء المستبدل في الجهاز الخاضع للتغطية. وستشحن إليك Apple الجزء البديل الخاص بالجهاز الخاضع للتغطية مجاناً، مرفقاً معه تعليمات التركيب، إن وجدت، وأي متطلبات تتعلق بالتخلص من الجزء المستبدل. لا تتحمل Apple مسؤولية أي تكاليف عمالة قد تتكبدها فيما يتعلق بخدمة الأجزاء بنفسك. إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المساعدة، يرجى الاتصال بـ Apple على رقم الهاتف المذكور أدناه.

تحتفظ Apple بحقها في تغيير الطريقة التي قد تتبعها في توفير خدمة الإصلاح أو الاستبدال وأحقية الجهاز الخاضع للتغطية في تلقي خدمة الصيانة بطريقة معينة.

وستقتصر الخدمة على الخيارات المتوفرة في الدولة المطلوب إجراء الخدمة فيها. قد تختلف خيارات الخدمة والأجزاء المتوفرة وأوقات الاستجابة بحسب كل دولة. إذا لم تكن الخدمة متوفرة للجهاز الخاضع للتغطية في دولة غير الدولة التي اشترت منها الجهاز، فقد تكون مسؤولاً عن رسوم الشحن والتداول لتسهيل الخدمة إلى دولة تتوفر فيها الخدمة. وإذا طلبت إجراء الخدمة في دولة أخرى غير التي اشترت الأجهزة فيها، فعليك الالتزام بكل لوائح وقوانين الاستيراد والتصدير المعمول بها، وستتحمل كل الرسوم الجمركية وضريبة القيمة المضافة وغيرها من الرسوم والضرائب المقرنة بها. وبالنسبة للخدمة الدولية، يجوز لـ Apple إصلاح المنتجات أو الأجزاء المعيبة أو استبدالها باستخدام منتجات أو أجزاء مماثلة تتطابق مع المعايير المحلية.

6. مسؤولياتك

لتلقي الخدمة أو الدعم بموجب الخطة، عليك الموافقة على الامتثال لكل شرط من الشروط المذكورة أدناه.

(1) تقديم رقم اتفاقية الخطة ونسخة من إثبات الشراء الأصلي للخطة في حال طلبهما.

(2) تقديم معلومات حول أعراض وأسباب المشاكل التي تطرأ على الجهاز الخاضع للتغطية.

(3) الاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الرقم التسلسلي للجهاز الخاضع للتغطية وطرزته وإصدار نظام التشغيل والبرامج المثبتة وأي أجهزة ملحقة متصلة أو مثبتة على الجهاز الخاضع للتغطية وأي رسائل خطأ تظهر لك والإجراءات التي تم اتخاذها قبل حدوث مشكلة بالجهاز الخاضع للتغطية والخطوات المتخذة لحل المشكلة.

(4) اتباع التعليمات التي ترسلها لك Apple، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الامتناع عن إرسال منتجات Apple وملحقاتها التي لا تخضع لخدمة الاستبدال أو الإصلاح وتغليف الجهاز الخاضع للتغطية وفقاً لتعليمات الشحن.

(5) تحديث البرامج بالإصدارات المنشورة حالياً قبل طلب الخدمة.

(6) التأكد من إجراء النسخ الاحتياطي للبرامج والبيانات الموجودة في الجهاز الخاضع للتغطية. يجوز لـ Apple أن تقوم في أثناء خدمة صيانة المكونات المادية بحذف محتويات الجهاز الخاضع للتغطية، وإعادة تهيئة وسائط التخزين، وإعادة تثبيت تكوين البرامج الأصلية للجهاز الخاضع للتغطية وإصدارات التحديثات اللاحقة، مما سيؤدي إلى حذف كل البرامج والبيانات التي كانت موجودة على الجهاز الخاضع للتغطية قبل الصيانة. ستقوم Apple بإرجاع جهازك الخاضع للتغطية أو توفير بديل بنفس الإعدادات التي كان عليها الجهاز الخاضع للتغطية الأصلي، وفقاً للتحديثات المطبقة. ويجوز لـ Apple تثبيت تحديثات نظام التشغيل كجزء من خدمة المكونات المادية التي ستمنع الجهاز الخاضع للتغطية من تحويله إلى إصدار أقدم من نظام التشغيل. قد لا تكون تطبيقات الجهات الخارجية المثبتة في الجهاز الخاضع للتغطية متوافقة مع الجهاز الخاضع للتغطية أو لا تعمل معه نتيجة لتحديث نظام التشغيل. كما ستتحمل مسؤولية إعادة تثبيت كل البرامج وإدخال البيانات وكلمات السر.

7. حدود المسؤولية القانونية

إلى الحد الأقصى الذي تسمح به القوانين المعمول بها، لا تتحمل APPLE وموظفوها ووكلائها، تحت أي ظرف من الظروف، أي مسؤولية تجاهك أو تجاه أي مالك تالٍ للجهاز الخاضع للتغطية عن أي أضرار غير مباشرة أو لاحقة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، تكاليف استرداد أي برامج أو بيانات، أو إعادة برمجتها، أو نسخها، أو فشل الاحتفاظ بسرية البيانات، أو أي خسائر في الأعمال، أو الأرباح، أو الإيرادات، أو المدخرات المتوقعة، والتي قد تنشأ نتيجة التزامات APPLE بموجب هذه الخطة. إلى الحد الأقصى الذي تسمح به القوانين المعمول بها، لا يتجاوز حد المسؤولية القانونية لـ APPLE وموظفيها ووكلائها تجاهك أو تجاه أي مالك تالٍ وفقاً لهذه الخطة السعر الأصلي المدفوع للخطة. لا تضمن APPLE تحديداً (1) قدرتها على إصلاح الجهاز الخاضع للتغطية أو استبداله دون فقدان البرامج أو البيانات أو تعريضها لأي خطر، أو (2) حفاظها على سرية البيانات، أو (3) عمل المنتج بلا انقطاع أو دون أخطاء.

يتمتع المستهلكون ممن يخضعون لسلطات قانونية تتيح لهم الاستفادة من قوانين ولوائح حماية المستهلك بالمزايا التي تمنحها هذه الخطة، بالإضافة إلى كل الحقوق والتعويضات التي تكفلها هذه القوانين واللوائح. إلى الحد الأقصى للمسؤولية القانونية المحددة بموجب هذه القوانين واللوائح، تقتصر مسؤولية APPLE، وفقاً لاختيارها وحدها، على استبدال الجهاز الخاضع للتغطية، أو إصلاحه، أو تقديم الخدمة. لا تسمح بعض الولايات أو المقاطعات بوجود استثناءات أو قيود على حالات التلف العرضية أو التبعية؛ لذا قد لا تنطبق عليك بعض القيود المذكورة أعلاه أو كلها.

8. الإلغاء

8.1 حقوقك المتعلقة بالإلغاء

بصرف النظر عن طريقة الشراء، يجوز لك إلغاء هذه الخطة في أي وقت ولاي سبب من الأسباب.

(أ) عمليات الإلغاء مع إرجاع جهازك الخاضع للتغطية:

بصرف النظر عن نوع الخطة، من أجل إلغاء هذه الخطة مع إرجاع جهازك الخاضع للتغطية، انتقل إلى قناة البيع الأصلية الخاصة بشراء جهازك الخاضع للتغطية (سواء بائع أو Apple). وستسترد أنت (أو الجهة الممولة، في حال كان قد تم تمويل خطتك) مبلغ الخطة بالكامل.

(ب) جميع عمليات الإلغاء الأخرى:

(1) بخصوص خطط الدفع لمرة واحدة:

لإلغاء خطة دفع لمرة واحدة، اتصل هاتفياً بـ Apple على رقم الهاتف المذكور أدناه للقيام بذلك، أو يمكنك إرسال إخطار كتابي أو فاكس مذكور فيه رقم اتفاقية الخطة إلى Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland. يجب إرسال نسخة من إثبات الشراء الأصلي للخطة مع إخطارك.

ما لم ينص القانون المحلي على خلاف ذلك، فسوف تسترد المبلغ المدفوع عند الإلغاء على النحو التالي:

(أ) إذا قمت بالإلغاء خلال ثلاثين (30) يوماً من شراء الخطة أو استلامها، أيهما أبعد، فستسترد المبلغ الذي دفعته بالكامل مخصوماً منه قيمة أي خدمة مقدمة لك بموجب الخطة.

(ب) إذا قمت بالإلغاء بعد مضي مدة تزيد على ثلاثين (30) يوماً من استلام هذه الخطة، فستسترد مبلغاً نسبياً من سعر الشراء الأصلي. والمبلغ النسبي المسترد يتوقف على النسبة المئوية لمدة الخطة التي لم تنتهِ صلاحيتها بعدُ اعتباراً من تاريخ شراء الخطة، مطروح منه قيمة أي خدمة مقدمة لك بموجب الخطة.

(2) بخصوص خطط الدفع الشهري:

لإلغاء خطة دفع شهري، يمكنك القيام بأي مما يلي:

(أ) إيقاف التجديد بالفاتورة التالية لخطة الدفع الشهري من خلال منصة تحرير الفواتير (إن كانت متوفرة)؛

(ب) الاتصال بجهة تقديم الفواتير (سواء بائع أو Apple) من أجل إلغاء خطة الدفع الشهري.

ما لم ينص القانون المحلي المعمول به على خلاف ذلك، في أي من الحالتين، سيؤجل الإلغاء إلى منتصف الليل في آخر يوم في الشهر الذي تم سداد الدفعة الشهرية الأخيرة عنه. وستظل خطة الدفع الشهري نشطة حتى نهاية ذلك الشهر، وعند تلك النقطة سيتم إلغاؤها ولن يتم إعطاؤك أموالاً مستردة عند الإلغاء. علمًا بأن تخلفك عن أداء أي من الدفعات الشهرية في مواعيدها المحددة وبالكامل سيُعد تعبيراً عن رغبتك في إلغاء خطتك ولن يحق لك استرداد مبلغ أي دفعات شهرية قدمتها.

إذا كانت خطة الدفع الشهري ممولة من جهة خارجية، فاتصل بالجهة الممولة لإلغاء الخطة. وقد تُرجع Apple أي أموال مستردة تدين بها إلى الجهة الممولة التي كانت قد دفعت لـ Apple مقابل الخطة.

8.2 حقوق Apple المتعلقة بالإلغاء

ما لم ينص القانون المحلي المطبق على خلاف ذلك، يجوز لـ Apple إلغاء هذه الخطة لوجود تزوير أو تحريف جوهري. ما لم ينص القانون المحلي المعمول به على خلاف ذلك، يجوز أيضًا لـ Apple إلغاء هذه الخطة في حالة عدم توفر أجزاء الصيانة للجهاز الخاضع للتغطية في غضون ثلاثين (30) يومًا قبل إرسال إخطار كتابي بذلك. إذا قامت Apple بإلغاء هذه الخطة بسبب عدم توفر أجزاء الخدمة، فستحصل على مبلغ نسبي عن مدة الخطة غير منتهية الصلاحية.

8.3 أثر الإلغاء

تنتهي التزامات Apple المستقبلية تجاهك بموجب هذه الخطة تمامًا بحلول تاريخ نفاذ إلغائك المبكر.

9. نقل ملكية الخطة

يجوز لك، مع مراعاة القيود المنصوص عليها أدناه، نقل كل الحقوق الممنوحة لك بموجب الخطة إلى طرف آخر نقلًا دائمًا مرة واحدة فقط، وذلك بشرط ما يلي: (أ) نقل إثباتات الشراء الأصلي ومستند تأكيد الخطة والمواد المطبوعة للخطة وعقد الخدمة هذا إلى الطرف الآخر؛ و(ب) إخطار Apple بهذا النقل عن طريق إرسال إخطار بالنقل إلى Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland، و(ج) موافقة الطرف الآخر على شروط عقد الخدمة هذا. وبالإضافة إلى ذلك، فيما يتعلق بخطة الدفع الشهري، بما في ذلك إذا مؤلت أنت شراء خطتك، يجب على الطرف المنقول إليه الالتزام بجميع التزامات الدفع الخاصة بالطرف الناقل؛ علمًا بأن أي إخفاق في القيام بذلك يترتب عليه إنفاذ أحكام الإلغاء السارية على خطة الدفع الشهري على الفور، على النحو المبين في القسم 8.1. وعند إخطار Apple بالنقل، يجب عليك تقديم رقم اتفاقية الخطة، والرقم التسلسلي للجهاز الخاضع للتغطية، واسم المالك الجديد، وعنوانه، ورقم هاتفه، وعنوان بريده الإلكتروني.

10. الشروط العامة

(1) يجوز لـ Apple أن تتعاقد من الباطن مع جهات خارجية أو تنقل التزاماتها لها، ولكن ذلك لا يعفيها من التزاماتها تجاهك في القيام بذلك.

(2) لا تتحمل Apple أي مسؤولية عن أي حالات فشل أو تأخير في الأداء الممنوح لك بموجب الخطة قد تحدث بسبب وقوع حالات خارج السيطرة المعقولة لـ Apple.

(3) لست مُطالبًا بإجراء الصيانة الوقائية للجهاز الخاضع للتغطية حتى تحصل على الخدمة المقدمة لك بموجب الخطة.

(4) لا تسري هذه الخطة ولا تُقدم إلا داخل الإمارات العربية المتحدة. لا يجوز للشخص الذي لم يبلغ سن الرشد بعد شراء هذه الخطة. لا تتوفر هذه الخطة في الحالات التي يحظر فيها القانون توفرها.

(5) يجوز لـ Apple أثناء استيفائها لالتزاماتها تسجيل جزء من المكالمات أو جميعها بينك وبين Apple، وفقاً لتقديرها وحدها، لأغراض مراقبة جودة استجابة Apple.

(6) أنت توافق على أن أي معلومات أو بيانات يتم الكشف عنها لـ Apple بموجب هذه الخطة غير سرية أو ملكية خاصة لك. بالإضافة إلى ذلك، أنت توافق على أحقية Apple في جمع البيانات ومعالجتها بالنيابة عنك عند تقديمها للصيانة. وقد يتضمن ذلك نقل بياناتك إلى موفري خدمة أو شركات تابعة وفقاً لسياسة خصوصية العملاء من Apple.

(7) تتبنى Apple إجراءات أمنية لحماية بياناتك من الوصول أو الكشف غير المصرح به بالإضافة إلى التدمير غير القانوني. ستتحمل مسؤولية التعليمات التي تقدمها لـ Apple بخصوص معالجة البيانات، وستبذل Apple قصارى جهدها للالتزام بهذه التعليمات حسب الضرورة بشكل معقول حرصاً على أداء الخدمة والتزامات الدعم بموجب الخطة. إذا لم توافق على المذكور أعلاه أو كانت لديك أي استفسارات بشأن معالجة بياناتك، فاتصل بـ Apple على أرقام الهاتف الواردة.

(8) **تعمل Apple على حماية معلوماتك وفقاً لسياسة خصوصية عملاء Apple المتوفرة على الرابط التالي apple.com/legal/privacy/ar/. إذا أردت الوصول إلى المعلومات التي تحتفظ بها Apple عنك، أو إذا أردت إجراء تغييرات، فيمكنك الوصول إلى appleid.apple.com/ae لتحديث تفضيلات الاتصال الشخصية، أو يمكنك التواصل مع Apple من خلال الرابط apple.com/ae-ar/privacy/contact.**

(9) ستجيب شروط هذه الخطة، بما في ذلك إيصال المبيعات الأصلي للخطة وتأكيد الخطة، أي شروط أخرى أو إضافية أو متعارضة في أي أمر شراء أو مستند آخر، كما تشكّل فهمك وفهم Apple الكامل للخطة.

(10) Apple غير ملزمة بتجديد هذه الخطة. إذا عرضت Apple تجديد هذه الخطة، فستحدد السعر والشروط.

(11) لا تتوفر عملية غير رسمية لتسوية النزاعات في ظل هذه الخطة.

(12) تمثل "Apple" هنا شركة **Apple M E FXCO فرع دبي**، وهي شركة مسجلة في دبي، الإمارات العربية المتحدة، ويقع مقرها المسجل في مجمع إعمار سكوير، مبنى رقم 4، الوحدة رقم 302، ص.ب. 116977، ورقم التسجيل 695998.

(13) تحكم قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة الخطة التي يتم شراؤها في دولة الإمارات العربية المتحدة. إن أي نزاعات، ناجمة عن خطة مشتراة في الإمارات العربية المتحدة أو تتعلق بها، بما في ذلك أي استفسار بخصوص وجود خطة ما أو صلاحيتها أو انتهائها، أو بخصوص هذه الشروط، تخضع بشكل حصري للسلطة القضائية الخاصة بالمحاكم التابعة لمركز دبي المالي العالمي.

(14) قد تتوفر خدمات الدعم بموجب هذه الخطة باللغة الإنجليزية فقط.

أرقام الهاتف

راجع support.apple.com/ar-ae/HT201232 للاطلاع على الأرقام المحلية والدولية.

* قد تختلف أرقام الهاتف وساعات العمل، كما أنها عرضة للتغيير.