

تأثير حقوق المستهلكين على هذه الخطة

تمنح هذه الخطة بعض المزايا بالإضافة إلى كل الحقوق والتعويضات التي تكفلها القوانين واللوائح لحماية المستهلك. لا تُخِلّ هذه الخطة بالحقوق الممنوحة بموجب قانون المستهلك المعمول به، بما في ذلك حق المستهلك في تلقي تعويضات بموجب قانون الضمان القانوني والمطالبة 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. وتطبق 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 (المشار إليها إجمالاً بـ "الأجهزة الخاضعة للتغطية"): (1) كمبيوتر Mac الذي يحمل علامة Apple التجارية أو الشاشة التي تحمل علامة Apple التجارية المذكورة/المذكور (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، 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 SuperDrive من Apple (يُشار إليها فيما يلي بلفظ "ملحقات Mac") في حالة استخدامها 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 للجهاز الخاضع للتغطية، يتعين تحويل الخطة لك عملاً بالبند 9. الأجهزة الخاضعة للتغطية تشمل استبدال أي منتج تم تقديمه لك من قبل Apple بموجب البند 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 اشتريت منه خطتك (يشار إليه فيما يلي بلفظ "موزع معتمد من Apple").

تم تصميم هذه الخطة وتطبق فقط على الأجهزة الخاضعة للتغطية الخاصة بك. هذه الخطة ليست مخصصة لاستخدامك التجاري ولا يجوز لك استخدامها لتحقيق أي مكسب مالي بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، البحث عن الخدمة للأجهزة التي يمتلكها الآخرون والتي لا تغطيها هذه الخطة. منعا للالتباس، وبخلاف ما هو منصوص عليه في القسم 9 من هذه الخطة، لا يجوز لك بيع أو نقل أو التعاقد من الباطن أو تفويض أو التنازل عن أي من حقوقك بموجب هذه الخطة. لدى شركة Apple الحق في مراقبة طلبات الخدمة الخاصة بك لضمان الامتثال. قد يؤدي انتهاك هذا الشرط إلى إبطال هذه الخطة.

2. ما الذي يخضع للتغطية؟

2.1 خدمات صيانة المكونات المادية، المتعلقة بالعيوب أو البطارية المستهلكة ("خدمات صيانة المكونات المادية")

تُقدم خدمات صيانة المكونات المادية إذا قدمت خلال مدة الخطة مطالبة سارية عن طريق إخطار Apple بأنه يوجد عيب في مواد الجهاز الخاضع للتغطية وصناعته، أو فيما يتعلق بجهاز خاضع للتغطية يعتمد على بطارية مدمجة قابلة للشحن، حيث تكون سعة الاحتفاظ بالشحن الكهربائي لبطارية الجهاز الخاضع للتغطية أقل من ثمانين في المائة (80%) مما هو مذكور في المواصفات الأصلية الخاصة بها. راجع القسم 2.3 للاطلاع على تفاصيل استيفاء خدمات صيانة المكونات المادية.

تتطبق الاستثناءات على تغطية خدمات صيانة المكونات المادية بموجب هذه الخطة كما هو موضح في القسم 3.

2.2 خدمات التلف العرضي عند الاستخدام ("خدمة ADH")

تُقدّم خدمة التلف العرضي عند الاستخدام (ADH) إذا قدمت خلال مدة الخطة مطالبة سارية عن طريق إخطار Apple بأن الجهاز الخاضع للتغطية قد فشل بسبب تلف عرضي ناتج عن التعامل نتيجة لحدث خارجي غير متوقع وغير مقصود (مثل السقوط والتلف الناجم عن ملامسة السوائل) ("خدمة التلف العرضي عند الاستخدام (ADH)"). يجب أن يؤثر التلف على وظيفة جهازك الخاضع للتغطية. راجع القسم 2.3 للحصول على تفاصيل استيفاء خدمة ADH.

تتطبق الاستثناءات على تغطية خدمة ADH بموجب هذه الخطة كما هو موضح في القسم 3.

2.3 استيفاء تغطية خدمات صيانة المكونات المادية وخدمات ADH

إذا قدمت خلال مدة الخطة مطالبة سارية عن خدمات صيانة المكونات المادية أو مطالبة سارية عن خدمات ADH فسوف تقوم Apple، وفقاً لتقديرها، إما: (1) إصلاح العيب وذلك باستخدام أجزاء جديدة أو قطع أصلية مستخدمة سابقاً من قبل Apple تم اختبارها واجتازت المتطلبات التشغيلية الخاصة بـ Apple، أو (2) استبدال الجهاز الخاضع للتغطية بمنتج بديل جديد أو مكون قطع أصلية من Apple جديدة و/أو مستخدمة سابقاً جرى اختبارها واجتازت المتطلبات التشغيلية لـ Apple.

إذا لم يكن الإصلاح أو الاستبدال بموجب البندين (1) و(2) ممكنًا أو متاحًا، فسوف تعوضك شركة Apple برصيد متجر Apple، أو بطاقة هدايا Apple، أو نقداً بمبلغ يساوي سعر التجزئة الحالي لـ Apple للجهاز الخاضع للتغطية (أو، إذا كانت Apple لا تباع حالياً طراز الجهاز الخاضع للتغطية، فسيكون المبلغ مساوياً لسعر التجزئة الذي باعت به Apple آخر طراز من الجهاز الخاضع للتغطية) أو المبلغ المدفوع مقابل الجهاز الخاضع للتغطية كما هو موضح في إثبات الشراء الأصلي، أيهما أكبر. في حالة سداد التكاليف، سيصبح الجهاز الخاضع للتغطية الأصلي ملكاً لـ Apple وسيتم إلغاء خطتك تلقائياً لأنك لم تعد تمتلك الجهاز الخاضع للتغطية.

تخضع خدمة ADH إلى دفع رسوم الخدمة الموضحة أدناه. كل خدمة ADH تتلقاها هي "حدث متعلق بالخدمة"، وتخضع لرسوم الخدمة الموضحة أدناه.

إذا قامت Apple باستبدال الجهاز الخاضع للتغطية، فستحتوي جميع المنتجات البديلة المقدمة بموجب هذه الخطة على نفس الميزات أو ميزات مشابهة إلى حد كبير (على سبيل المثال، طراز مختلف، أو نفس الطراز بلون مختلف، مع نفس الميزات أو القدرات التكنولوجية أو المحسنة) مثل الجهاز الخاضع للتغطية الأصلي، أو حسب خيار Apple، سيكون المنتج البديل هو نفس الطراز أو طراز أحدث ولكن مع ميزات أو قدرات تكنولوجية أو وظيفية مختلفة مثل الجهاز الخاضع للتغطية الأصلي. 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 أو قطع غيار خاصة بالصيانة مُوردة من بلد يختلف عن البلد الذي تم توريد الجهاز الخاضع للتغطية أو الأجزاء الأصلية منه.

تتطبق الاستثناءات على النحو المبين أدناه.

2.4 رسوم الخدمة والأحداث المتعلقة بالخدمة

تعتبر كل مرة تتلقى فيها خدمات التلف العرضي عند الاستخدام "حدث متعلق بالخدمة"، ويخضع لرسوم الأحداث المتعلقة بالخدمة الموضحة أدناه. أنت مؤهل لتلقي أحداث متعلقة بالخدمة غير محدودة لجهازك الخاضع للتغطية أثناء سريان هذه الخطة، حتى تاريخ إلغاء أو إنهاء الخطة بطريقة أخرى. لن تغطي الخطة طلبات أحداث متعلقة بالخدمة يتم إرسالها أو استلامها من قبل Apple بعد إلغاء الخطة أو إنهاؤها.

مهم: يُرجى الرجوع إلى القسم 3 لمعرفة الاستثناءات المتعلقة بتوفير خدمة ADH.

تتطبق رسوم الخدمة التالية على كل حدث متعلق بالخدمة:

شاشة Apple	Mac	
		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
		حدث متعلق بخدمة التلف العرضي عند الاستخدام (ADH)، المستوى 2
349 درهم إماراتي	349 درهم إماراتي	
1,149 درهم إماراتي		

*شمل الرسوم الضرائب المطبقة الواجب عليك دفعها.

يجب ألا يتضمن الجهاز الخاضع للتغطية تلفيات إضافية غير تلف الشاشة فقط (إذا كان ذلك منطبقاً)، أو غير تلف الهيكل الخارجي فقط، والذي قد يحول دون إصلاح Apple للشاشة أو للهيكل الخارجي، وذلك ليكون مستحقاً 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 صيانة الأضرار العرضية عند الاستخدام (ADH)، المستوى 2.

يُرجى ملاحظة أنه إذا كنت تسعى للحصول على الخدمة بموجب هذه الخطة في بلد غير الإمارات العربية المتحدة، فسيتعين عليك دفع رسوم الخدمة أو ما يعادلها بالعملة المحلية وبالسعر المعمول به في ذلك البلد. لمزيد من التفاصيل، يُرجى زيارة موقع دعم AppleCare+ على apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ واختيار الجهاز المناسب والموقع الذي تريد الحصول فيه على الخدمة لعرض الشروط والرسوم المعمول بها.

2.5 الدعم الفني

أثناء مدة الخطة، ستوفر Apple لك أولوية الوصول إلى الدعم الفني المتوفر على الويب أو عبر الهاتف للمعدات الخاضعة للتغطية ("الدعم الفني"). 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 تجارياً، ويتخذ الإصدار تنسيقاً رقمياً مثل "1.0" أو "2.0"، ولا يندرج هذا الإصدار ضمن إصدارات بيتا أو الإصدارات التجريبية.

يقتصر الدعم الفني لـ Apple على ما يلي: (1) الأجهزة الخاضعة للتغطية، و(2) نظام التشغيل الذي يحمل علامة Apple التجارية (يشار إليه فيما يلي بلفظ "نظام التشغيل") وتطبيقات البرامج التي تحمل علامة Apple أو Beats التجارية المثبتة مسبقاً عليها أو المصممة للعمل مع الأجهزة الخاضعة للتغطية (يُشار إليها فيما يلي بلفظ "برامج المستهلك")، و(3) مشاكل الاتصال بين الأجهزة الخاضعة للتغطية وكامبيوتر محمول أو كامبيوتر مكتبي أو تلفزيون متوافق أو جهاز لاسلكي آخر متوافق مستوفٍ لمواصفات الاتصال الخاصة بالأجهزة الخاضعة للتغطية ويعمل بنظام تشغيل تدعمه الأجهزة الخاضعة للتغطية.

تطبيق الاستثناءات على النحو المبين أدناه.

3. ما البنود غير الخاضعة للتغطية؟

3.1 خدمات المكونات المادية وخدمات التلف العرضي عند الاستخدام

يحق لـ Apple قصر خدمات صيانة المكونات المادية وتغطية التلف العرضي عند الاستخدام على البلد الذي تم شراء الأجهزة الخاضعة للتغطية في الأصل فيه.

ولا توفر Apple خدمات المكونات المادية أو خدمات التلف العرضي عند الاستخدام في الحالات التالية:

- (أ) الحماية من البلى الطبيعي، أو إصلاح تلف ظاهري لا يؤثر على الأداء الوظيفي للأجهزة الخاضعة للتغطية؛
- (ب) القيام بأعمال الصيانة الوقائية؛
- (ج) استبدال الأجهزة الخاضعة للتغطية التي فُقدت أو سُرقَت؛
- (د) لإصلاح التلف، بما في ذلك التلف المادي البالغ (مثل المنتجات التي تكسرت أو انشئت أو تم غمرها في سائل) الناجم عن تلف ناتج عن الإهمال أو سوء الاستخدام أو إجراء مقصود أو مُتعمد، أو أي استخدام للأجهزة الخاضعة للتغطية بشكل غير طبيعي أو لم توص به Apple؛
- (هـ) تركيب الأجهزة الخاضعة للتغطية أو إزالتها أو التخلص منها، أو الأجهزة التي تقدم لك في أثناء عملية خدمة الأجهزة الخاضعة للتغطية؛
- (و) إصلاح تلف ناتج عن منتج ليس من الأجهزة الخاضعة للتغطية؛
- (ز) إصلاح أي تلف يلحق بالأجهزة الخاضعة للتغطية (بغض النظر عن السبب) إذا قام أي شخص خلاف Apple أو أحد ممثليها المصرح لهم بفتح الأجهزة الخاضعة للتغطية أو صيانتها أو تعديلها أو تبديلها؛
- (ح) إصلاح العيوب الموجودة مسبقاً في الأجهزة الخاضعة للتغطية إذا اشترت الخطة بعد شرائك للأجهزة الخاضعة للتغطية؛
- (ط) إصلاح أي تلف يلحق بأي من الأجهزة الخاضعة للتغطية برقم تسلسلي تم تغييره أو شطبه أو إزالته؛
- (ي) إصلاح تلفيات ناجمة عن حريق أو زلزال أو أسباب خارجية أخرى؛
- (ك) إصلاح التلف اللاحق بالجهاز الخاضع للتغطية الناجم عن وجود مواد خطرة منها، على سبيل المثال لا الحصر، المواد البيولوجية ومسببات الحساسية، التي تمثل خطورة على صحة الإنسان؛

- (ل) 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 الخاضعة للتغطية 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 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 الخاضعة للتغطية 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.

وهذا مع العلم بأن تركيب قطع غيار خاصة بجهات خارجية قد يؤثر في التغطية المقدمة لك. ولتلقى خدمات المكونات المادية أو خدمة التلف العرضي عند الاستخدام (ADH)، يجب إرجاع جميع الأجهزة الخاضعة للتغطية إلى Apple بأكملها، بما في ذلك جميع الأجزاء الأصلية أو المكونات المستبدلة من أحد موزعي Apple المعتمدين. لا يؤثر هذا التقييد على حقوقك بموجب قانون حماية المستهلك.

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.

3.2 الدعم الفني

- (أ) استخدام الأجهزة الخاضعة للتغطية أو نظام التشغيل أو برنامج المستهلك بطريقة لا يُقصد استخدام المعدات المغطاة أو البرنامج بها أو تعديلها؛
- (ب) استخدام نظام التشغيل أو برامج المستهلك كتطبيقات قائمة على الويب؛
- (ج) بالنسبة للمشكلات التي يمكن حلها عن طريق الترقية إلى الإصدار الحالي؛
- (د) منتجات الجهات الخارجية وتأثيراتها في الأجهزة الخاضعة للتغطية أو تفاعلاتها معها؛
- (هـ) استخدامك لجهاز كمبيوتر أو نظام تشغيل لا يتعلق ببرامج المستهلك أو بمشاكل الاتصال المتعلقة بالأجهزة الخاضعة للتغطية؛
- (و) أي برامج خلاف برامج المستهلك؛
- (ز) أي من برامج المستهلك المخصصة كإصدارات "بيتا" أو "تجريبية" أو "معاينة" أو البرامج المشابهة؛
- (ح) التلف الذي يلحق بأي برامج أو بيانات كانت موجودة أو مُسجلة على الأجهزة الخاضعة للتغطية أو فقدانها (ملاحظة: لا تغطي الخطة استرداد البرامج وبيانات المستخدم أو إعادة تثبيتها)؛
- (ط) 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 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 الخدمة أو الدعم الفني وذلك عن طريق الاتصال بـ Apple على 8000 444 0407 أو من خلال زيارة الموقع support.apple.com/HT201232. ينبغي تقديم رقم اتفاقية الخطة أو الرقم التسلسلي للجهاز الخاضع للتغطية. ينبغي أيضاً، عند الطلب، تقديم تأكيد الخطة وإيصال الشراء الأصلي لجهازك الخاضع للتغطية وخطتك.

ينبغي الالتزام بجميع الشروط والأحكام الخاصة بهذه الخطة للحصول على الخدمة أو الدعم، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، مسؤولياتك الموضحة في القسم 6.

5. خيارات الخدمة

يمكن لـ Apple تغيير الطريقة التي تقدم بها خدمة الإصلاح أو الاستبدال لك، وكذلك تعديل أهلية المعدات الخاضعة للتغطية لتلقي نوع معين من الخدمة.

ستقتصر الخدمة على الخيارات المتوفرة في البلد الذي تطلب فيه الخدمة. وقد تختلف خيارات الخدمة، وتوافر الأجزاء، وأوقات الاستجابة حسب البلد. وإذا لم تكن الخدمة متوفرة للمعدات الخاضعة للتغطية في بلد غير بلد الشراء، فقد تتحمل تكاليف الشحن والمناولة لتسهيل تقديم الخدمة في بلد تتوفر فيه الخدمة. إذا طلبت الخدمة في بلد غير بلد الشراء، فيجب عليك الالتزام بجميع قوانين ولوائح الاستيراد والتصدير المعمول بها، وتكون مسؤولاً عن جميع الرسوم الجمركية، وضريبة القيمة المضافة، وأي ضرائب أو رسوم أخرى مرتبطة بذلك. في حالة الخدمة الدولية، يجوز لـ Apple إصلاح المنتجات أو استبدالها بمنتجات وأجزاء مماثلة تتوافق مع المعايير المحلية.

ستوفر Apple خدمات الصيانة للمكونات المادية أو خدمة التلف العرضي عند الاستخدام (ADH) من خلال خيار واحد أو أكثر من الخيارات التالية:

(أ) خدمة الإصلاح في المتجر. تتوفر خدمة الإصلاح في المتجر 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 الإصلاح في المتجر. 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 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) لصيانته. 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 منع 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.

(i) 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 تقدم 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.

(ii) 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، يُرجى الاتصال بـ Apple على رقم الهاتف المذكور أدناه.

6. مسؤولياتك

لتلقي خدمة صيانة أو دعم بموجب هذه الخطة، يجب عليك الالتزام بما يلي: (1) تقديم رقم اتفاقية الخطة ونسخة من إثبات الشراء الأصلي لخطتك، (2) تقديم معلومات حول أعراض المشاكل التي تطرأ على الأجهزة الخاضعة للتغطية وأسبابها، (3) الاستجابة إلى طلبات المعلومات اللازمة للكشف على الأجهزة الخاضعة للتغطية أو صيانتها، (4) اتباع التعليمات التي تقدمها لك Apple، (5) تحديث البرامج بالإصدارات المنشورة حالياً قبل طلب الخدمة، (6) إجراء النسخ الاحتياطي للبرامج والبيانات الموجودة في الأجهزة الخاضعة 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 macOS كجزء من خدمة المكونات المادية التي ستمنع الجهاز الخاضع للتغطية من تحويله إلى إصدار أقدم من macOS. قد لا تكون تطبيقات الجهات الخارجية المثبتة في الجهاز الخاضع للتغطية متوافقة مع الجهاز الخاضع للتغطية أو لا تعمل معه نتيجة لتحديث macOS. 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 ووكلاؤها، تحت أي ظرف من الظروف، أي مسؤولية تجاهك أو تجاه أي مالك تال 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 تال 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 ولأي سبب من الأسباب.

8.2 كيفية الإلغاء:

(أ) الإلغاء مع إرجاع الجهاز الخاضع للتغطية:

من أجل إلغاء هذه الخطة مع إرجاع جهازك الخاضع للتغطية، وفقاً لما تسمح به سياسة الإرجاع الخاصة بقناة البيع الأصلية، يجب إرجاع جهازك الخاضع للتغطية من خلال قناة البيع الأصلية (سواء كانت من خلال موزع معتمد من Apple أو من خلال Apple نفسها). إذا كنت قد اشتريت الجهاز الخاضع للتغطية من موزع معتمد من Apple، فقد تحتاج إلى التواصل مع Apple كما هو موضح أدناه لإلغاء الخطة. وستسترد أنت (أو الجهة الممولة، في حال كان قد تم تمويل خطتك) مبلغ الخطة بالكامل.

(ب) إلغاء الخطط التي تم شراؤها من الموزعين المعتمدين من Apple:

(1) إذا كنت قد اشتريت خطة دفع لمرة واحدة من أحد الموزعين المعتمدين من Apple وألغيتها خلال ثلاثين (30) يوماً من شراء الخطة، فقد تحتاج إلى إلغاء الخطة عبر الموزع المعتمد من Apple لتسترد ما دفعته.

(2) إذا كنت قد اشتريت خطة دفع لمرة واحدة من موزع معتمد من Apple وألغيتها بعد مرور أكثر من ثلاثين (30) يوماً من تاريخ شراء الخطة، فيمكنك:

(أ) الاتصال بـ Apple على 8000 444 0407؛ أو

(ب) إرسال فاكس أو إشعار كتابي يتضمن رقم اتفاقية خطتك إلى Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland.

إذا أرسلت إشعار كتابي لإلغاء خطة الدفع لمرة واحدة، يُرجى تقديم الرقم التسلسلي للجهاز الخاضع للتغطية، ورقم اتفاقية خطتك، وإثبات الشراء الأصلي للخطة، ومعلومات الاتصال الخاصة بك.

(3) إذا كنت قد اشتريت خطة دفع شهرية من موزع معتمد من Apple، فاتصل بذلك الموزع المعتمد من Apple أو جهة تقديم الفواتير الخاصة بك لإلغاء خطتك.

(ج) إلغاء خطط الدفع لمرة واحدة التي تم شراؤها من Apple:

لإلغاء خطة الدفع لمرة واحدة بشكل فوري:

(1) في حال كان ذلك متاحاً، فقط في حال شراء خطة الدفع لمرة واحدة من Apple، قم بزيارة getsupport.apple.com/products، واختر "تغطية المكونات المادية" ثم "إلغاء خطة AppleCare"، واتبع التعليمات؛

(2) في حال كان ذلك متاحاً، فقط في حال شراء خطة الدفع لمرة واحدة من Apple، اتبع الخطوات في تطبيق Apple Support، والذي يمكن تنزيله من خلال App Store. في حال لم تتمكن من رؤية خطتك عند محاولة الإلغاء، فقد تحتاج إلى إكمال إعداد حساب Apple Account الخاص بك. لمزيد من المساعدة، يُرجى الرجوع إلى الرابط: support.apple.com/HT202704؛

(3) اتصل بـ Apple على 8000 444 0407؛ أو

(4) أرسل فاكساً أو إشعاراً كتابياً يتضمن رقم اتفاقية خطتك إلى Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland

إذا كنت ترسل إشعارًا كتابيًا لإلغاء خطة الدفع لمرة واحدة الخاصة بك يُرجى تضمين الرقم التسلسلي للجهاز الخاضع للتغطية، ورقم اتفاقية الخطة، وإثبات الشراء الأصلي للخطة، ومعلومات الاتصال الخاصة بك.

(د) إلغاء الخطط التي تم شراؤها من خلال جهة تمويل:

إذا كانت خطتك ممولة من خلال جهة تمويل، فتواصل مع Apple (إذا كانت هي جهة تقديم الفواتير الخاصة بك) أو مع جهة التمويل المعنية لإلغاء خطتك. ويجوز لـ Apple إعادة أي مبالغ سداد مستحقة إلى جهة التمويل التي دفعت ثمن خطتك. بالإضافة إلى ذلك، إذا كنت تدفع قيمة الخطة على أقساط وكان هناك متأخرات، يجوز لجهة التمويل أن تطلب من Apple إلغاء خطتك.

ما لم ينص القانون المحلي على خلاف ذلك، فقد يتم تأجيل الإلغاء حتى منتصف ليل اليوم الأخير من الشهر الذي تم فيه دفع آخر دفعة شهرية. ستظل خطة الدفع الشهرية الخاصة بك سارية حتى نهاية ذلك الشهر، وبعدها سيتم إلغاؤها ولن يتم تقديم أي مبلغ استرداد مقابل الإلغاء. ويُعد عدم سدادك لأي دفعة شهرية في وقتها المحدد وبالكامل دليلاً على رغبتك في إلغاء الخطة، وفي هذه الحالة لن تكون مؤهلاً لاسترداد أي دفعات شهرية سددتها.

8.3 استرداد المبالغ المدفوعة

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

(1) في حال ألغيت هذه الخطة خلال ثلاثين يومًا (30) من تاريخ شراء هذه الخطة أو استلامها، أيهما يحدث لاحقًا، فستسترد المبلغ الذي دفعته كاملاً مخصصاً منه أي مزايا مقدمة لك بموجب الخطة.

(2) في حال ألغيت هذه الخطة بعد مضي مدة تزيد على ثلاثين (30) يومًا من استلام هذه الخطة، فستسترد مبلغًا نسبيًا من سعر الشراء الأصلي مخصصاً منه أي مزايا مقدمة لك بموجب الخطة.

يجوز لـ Apple إعادة أي مبلغ مسترد مستحق إلى جهة التمويل التي دفعت لـ Apple مقابل خطتك.

8.4 حقوق Apple المتعلقة بالإلغاء

في حال كنت تدفع قيمة الخطة على أقساط وكان هناك متأخرات لم تُسدد، يجوز لجهة التمويل أن تطلب من Apple إلغاء خطتك.

ما لم ينص القانون المحلي المطبق على خلاف ذلك، يجوز لـ Apple إلغاء هذه الخطة، بشكل فوري ودون إشعار مسبق، لوجود تزوير أو تحريف جوهري، أو إذا قمت باستخدام هذه الخطة لأغراض تجارية بهدف تحقيق مكاسب مالية شخصية، ويجوز لها أيضًا المطالبة بسداد فوري لتكلفة جميع الخدمات التي تم تقديمها لك، ولن يتم إصدار أي نوع من أنواع الاسترداد.

بالإضافة إلى ذلك، ما لم ينص القانون المحلي المعمول به على خلاف ذلك، يجوز لـ Apple إلغاء هذه الخطة في حالة عدم توفر أجزاء الصيانة للمعدات الخاضعة للتغطية، أو إذا لم تعد Apple قادرة على صيانة معدّاتك الخاضعة للتغطية، وذلك في غضون ثلاثين (30) يومًا بعد إرسال إخطار كتابي بذلك. وإذا سمح القانون المحلي بذلك وألغت Apple هذه الخطة بسبب عدم توفر أجزاء الخدمة، فستحصل على مبلغ نسبي عن مدة الخطة غير منتهية الصلاحية.

8.5 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: 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 إثبات 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، وموافقة الطرف الآخر على شروط عقد الخدمة هذا. وبالإضافة إلى ذلك، فيما يتعلق بخطة الدفع الشهري، بما في ذلك إذا مؤّلت أنت شراء خطتك، يجب على الطرف المنقول إليه الالتزام بجميع التزامات الدفع الخاصة بالطرف الناقل؛ علماً بأن أي إخفاق في القيام بذلك يترتب عليه إنفاذ أحكام الإلغاء السارية على خطط الدفع الشهري على الفور، على النحو المبين في القسم 8.2. 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

- (أ) يجوز لـ Apple أن تتعاقد من الباطن مع جهات خارجية أو تنقل التزاماتها لها، ولكن هذا لا يعفيها من التزاماتها تجاهك في القيام بذلك.
- (ب) 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.
- (ج) لست مُطالبًا بإجراء الصيانة الوقائية للجهاز الخاضع للتغطية حتى تحصل على الخدمة المقدمة لك بموجب الخطة.
- (د) 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.
- (هـ) يجوز لـ Apple أثناء استيفائها لالتزاماتها تسجيل جزء من المكالمات أو جميعها بينك وبين Apple، وفقًا لتقديرها وحدها، لأغراض مراقبة جودة استجابة Apple.
- (و) 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 لأي خدمة. وقد يتضمن ذلك نقل بياناتك إلى موفري خدمة أو شركات تابعة وفقًا لسياسة خصوصية العملاء من Apple.
- (ز) تتبنى Apple إجراءات أمنية لحماية بياناتك من الوصول أو الكشف غير المصرح به بالإضافة إلى التدابير غير القانوني.
- (ح) تقر وتوافق أنه بشراء هذه الخطة، فإن Apple سوف تقوم باستخدام معلوماتك ومعالجتها وتحويلها وحمايتها طبقًا لسياسة خصوصية عملاء Apple المتوفرة على الرابط التالي apple.com/legal/privacy/ae. دون الإخلال بما ورد ذكره أعلاه، أنت توافق بأنه يجوز لـ Apple أو شركاتها الفرعية أو مزودي خدماتها استخدام ومعالجة اسمك والرقم المتسلسل للجهاز والمعلومات الخاصة بالاتصال، وتاريخ الإصلاح وأي معلومات شخصية أخرى نقوم نحن أو شركائنا الفرعية أو مزودي الخدمات بجمعها أو بتوفيرها بشأن خطتك وذلك لأغراض: (1) ترويج وإدارة الخدمات بموجب الخطة وإنجاز هذا العقد؛ (2) ضمان جودة الخدمة؛ (3) التواصل معك بشأن خطتك والمعاملات المالية المرتبطة بها والخدمات والدعم المقدم بموجب هذا العقد. من أجل هذه الأغراض، توافق على أن هذا قد يشمل تحويل معلوماتك الشخصية بين Apple، وشركاتها الفرعية ومزودي خدماتها. إذا كنت لديك أي استفسارات بشأن معالجة بياناتك، فاتصل بـ Apple على أرقام الهاتف الواردة، أو من خلال الرابط apple.com/legal/privacy/contact. إذا أردت الوصول إلى المعلومات التي تحتفظ بها Apple عنك، أو إذا أردت إجراء تغييرات، فيمكنك الوصول إلى account.apple.com لتحديث تفضيلات الاتصال الشخصية، أو يمكنك التواصل مع Apple من خلال الرابط apple.com/ae-ar/privacy/contact.
- (ط) تسود شروط هذه الخطة، بما في ذلك إيصال المبيعات الأصلي للخطة ومستند تأكيد الخطة، فوق أي شروط أخرى أو إضافية أو متعارضة في أي أمر شراء أو مستند آخر، كما تشكل فهمك وفهم Apple الكامل للخطة.
- (ي) Apple غير ملزمة بتجديد هذه الخطة. إذا عرضت Apple تجديد هذه الخطة، فستحدد السعر والشروط.
- (ك) لا تتوفر عملية غير رسمية لتسوية النزاعات بموجب هذه الخطة.
- (ل) تمثل "Apple" هنا **Apple M E FZCO Dubai International Financial Centre**، وهي شركة مسجلة في دبي، الإمارات العربية المتحدة، ويقع مقرها المسجل في مركز دبي المالي العالمي، أي سي دي بروكفيلد بليس، الوحدة 48، الطابق 48، ورقم التسجيل 695998.
- (م) تحكم قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة الخطط التي يتم شراؤها في دولة الإمارات العربية المتحدة. إن أي نزاعات، ناجمة عن خطة مشتركة 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.
- (ن) قد تتوفر خدمات الدعم بموجب هذه الخطة باللغة الإنجليزية فقط.

أرقام الهاتف

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

* قد تختلف أرقام الهاتف وساعات العمل، وتكون عرضة للتغيير. كما أن الأرقام المجانية غير متاحة في جميع البلدان.