



للحصول على مزيد من المعلومات حول أي من عروض الخدمة الخاصة بنا، يرجى الاتصال بأحد ممثلي شركة Dell أو زيارة dell.com/services

تختلف درجة التوفر تبعًا للبلد. ولمعرفة المزيد، يجب أن يتصل العملاء وشركاء قنوات Dell بممثل المبيعات الخاص بك لمزيد من المعلومات.
حقوق النشر © لعام 2015 لشركة Dell Inc. جميع الحقوق محفوظة. وقد يتم استخدام علامات تجارية وأسماء تجارية في هذا المستند للإشارة إلى الكيانات المالكة لهذه العلامات والأسماء أو منتجاتها.



المنتجات المدعومة. هذه الخدمة متاحة للمنتجات المدعومة والتي تشمل منتجات المنقاة، Dell OptiPlex™، Latitude™، و Venue™، Inspiron™، و Precision™، و Vostro™، و XPS™، و Alienware™، و Chromebooks™، و Dell Wyse™، والتي تم شراؤها بتكوينها القياسي، بالإضافة إلى أجهزة الكمبيوتر اللوحي طراز Microsoft™ Surface Pro™ المنقاة ("المنتجات المدعومة"). تتم إضافة المنتجات المدعومة بانتظام، لذا يُرجى الاتصال بمندوب المبيعات الموجود لديك لطلب الحصول على أحدث قائمة بالخدمات المتوفرة على المنتجات الخاصة بشركة Dell أو المنتجات التابعة لشركات أخرى. يتم تمييز كل "منتج مدعوم" برقم تسلسلي ("علامة الخدمة"). يجب أن يشتري "العميل" اتفاقية خدمة منفصلة لكل "منتج مدعوم". على سبيل المثال، فإن الطابعة التي يتم شراؤها مع جهاز كمبيوتر محمول لا تدخل ضمن عقد الخدمة الخاص بالكمبيوتر المحمول؛ حيث سيحتاج كل من الطابعة وجهاز الكمبيوتر المحمول إلى عقد خدمة خاص بكلٍ منهما على حدة. الرجاء الرجوع إلى "علامة الخدمة" على المنتج المدعوم الخاص بك عند الاتصال بشركة Dell من أجل هذه "الخدمة".

مدة السريان والتجديد. إن نوعية الخدمة ومدة سريانها ومنتج المدعوم الذي قمت بشرائه مسجلون بفاتورة العميل أو بصفحة المعلومات المُضمَّنة مع نسختك من هذه الاتفاقية؛ شريطة ألا تتجاوز مدة سريان الخدمة المشتراة مدة ضمان أجهزة Dell المحدود الأساسي، أو عقد الخدمة للمنتج المدعوم. قبيل انتهاء صلاحية عقد الخدمة الخاص بك وبما يخضع للقيود المبينة في هذه الاتفاقية، يمكنك تمديد فترة الخدمة الخاصة بك، استنادًا إلى الخيارات المتاحة للمنتج المدعوم الخاص بك، والمعمول بها حينها.

مطالبات السرية أو حقوق الملكية. أنت توافق على أن أي معلومات أو بيانات يتم الكشف عنها أو إرسالها إلى شركة Dell عبر الهاتف أو إلكترونيًا أو بطريقة أخرى ليست معلومات سرية أو مملوكة ملكية خاصة لك.

إمكانية النقل. وفقًا للقيود المبينة في هذه الاتفاقية، يمكن للعميل نقل هذه الخدمة إلى طرف ثالث، والذي يشتري المنتج المدعوم الخاص بالعميل بالكامل، قبل انتهاء صلاحية مدة الخدمة التي تكون سارية حينذاك؛ شريطة أن يكون العميل هو المشتري الأصلي للمنتج المدعوم ولهذه الخدمة، أو أن يكون العميل اشترى المنتج المدعوم وهذه الخدمة من مالكيها الأصلي (أو شخص تم النقل إليه مسبقًا) مع الامتثال لكل إجراءات النقل المتاحة على www.support.dell.com. قد تُطبق بنود وشروط ورسوم إضافية على أي عملية نقل كذلك. الرجاء ملاحظة أنه إذا كان "العميل" أو المتنازل للعميل يقوم بنقل "المنتج المدعوم" إلى موقع جغرافي لا تتوفر فيه هذه الخدمة (أو لا تتوفر بنفس السعر)، فلا يحق للعميل أو المتنازل للعميل التمتع بتغطية أو قد يتطلب الأمر منه دفع تكلفة إضافية للحفاظ على نفس الفئات من تغطية الدعم في الموقع الجديد. إذا اختار "العميل" أو المتنازل للعميل عدم دفع هذه التكاليف الإضافية، فربما يتم تغيير "الخدمة" تلقائيًا إلى فئات دعم متوفرة بهذا السعر أو سعر أقل في هذا الموقع الجديد مع عدم إمكانية رد المبلغ.

التنازل. يجوز لشركة Dell أن تتنازل عن هذه "الخدمة" و/أو "وصف الخدمة" لمزودي خدمة مؤهلين تابعين لجهة أخرى.

الإلغاء بواسطة شركة Dell. قد نقوم بإلغاء هذه الاتفاقية في حال عدم تمكنك من دفع سعر الخدمة الكلي لنا، بما يتوافق مع بنود الفواتير الخاصة بنا، أو الإساءة إلينا أو إلى وكلائنا، أو انتهاك الالتزامات الخاصة بك بموجب هذه الاتفاقية بأي طريقة أخرى. في حال قيامنا بإلغاء هذه الاتفاقية، سوف نقوم بإرسال إشعار مكتوب بالإلغاء على العنوان المبين بالسجلات. سوف يتضمن الإشعار سبب الإلغاء وتاريخ سريانه، والذي لن يكون قبل أقل من عشرة (10) أيام تبدأ من تاريخ إرسالنا إشعار الإلغاء إليك، باستثناء ما تم النص عليه في الفقرة 5.1. للمعلماء بولايات أو نطاقات سلطة قضائية معينة.

يجب إلغاء الخدمة لكل منتج مدعوم على حدة.

مجال الاتفاقية. هذه الاتفاقية هي الاتفاقية الكاملة بينك وبين شركة Dell، فيما يتعلق بالموضوع الذي تدور حوله، ولا يجوز لأحد من موظفي أو وكلاء شركة Dell تغيير بنود وشروط هذه الاتفاقية شفهيًا.

الوسائل العلاجية الإضافية. تمنحك هذه الاتفاقية حقوقًا قانونية معينة. قد يكون لك حقوق قانونية إضافية، والتي تختلف من نطاق سلطة قضائية لأخرى، بما في ذلك تلك المدرجة أدناه. هذه الاتفاقية ليست ضمانًا. إن المنتج المدعوم الذي تقوم بشرائه منا قد يأتي معه أيضًا ضمان محدود للأجهزة من شركة Dell أو من جهات تصنيع أخرى للمنتجات المدعومة التي نقوم بتوزيعها. يرجى مراجعة بيانات الضمان المحدود السارية لمعرفة الحقوق والوسائل العلاجية المتاحة لك بموجب تلك الضمانات المحدودة. (لضمان الأجهزة المحدود من شركة Dell، يرجى الاطلاع على www.Dell.com/Warranty).

حل النزاعات. سوف يقوم العميل وشركة Dell بمحاولة حل أي ادعاء، أو نزاع، أو خلاف (سواء بخصوص العقد، أو المسؤولية عن التقصير، أو خلاف ذلك) ينشأ عن، أو له علاقة، بهذه الاتفاقية، أو الإعلانات الخاصة بشركة Dell، أو أية صفقة ذات صلة ("نزاع") من خلال التفاوض المباشر مع أشخاص مفوضين بشكل كامل لحل النزاع، أو من خلال الوساطة، باستخدام وسيط يتم التوافق عليه بصورة متبادلة، بدلًا من الدعاوى القضائية. سيتم التعامل مع وجود أو نتائج أي تفاوض أو وساطة بسرية تامة. على الرغم مما سبق ذكره، فإن أي طرف من الطرفين سيكون له الحق في الحصول على أمر منع مؤقت من هيئة قضائية مختصة، أو إنذار قضائي مبدئي، أو مساعدة عدلية أخرى للإبقاء على الوضع الراهن، أو منع ضرر لا يمكن إصلاحه، أو تجنب انتهاء صلاحية أي فترة قيود سارية، أو الحفاظ على وضع أفضل بالنظر إلى الدائنين الآخرين، بالرغم من أنه سيتم حل استحقاقات النزاع موضع الجدل بما يتوافق مع هذه الفقرة. في حالة عدم تمكن الأطراف من حل النزاع في خلال 30 يومًا من إشعار الأطراف الأخرى بالنزاع، سوف تصبح الأطراف حرة في البحث عن كل الوسائل العلاجية المتاحة عبر القضاء أو عبر الوسائل المتعلقة بالعدالة.

القوة القهرية. لن يكون أي طرف مسؤولاً أمام الطرف الآخر عن أي حالة من عدم القدرة على أداء أي من الالتزامات المنوطة به (باستثناء التزامات الدفع) بموجب هذه الاتفاقية، أثناء أية فترة يتأخر بها الأداء لظروف خارجة عن قدرته المعتادة على السيطرة بما يتضمن، دون الحصر، الأفعال القدرية، أو الحرائق، أو الفيضانات، أو الحروب، أو الحظر، أو الإضراب، أو الشعب، أو تدخل أية هيئة حكومية ("قوة قهرية"). مع ذلك، في مثل هذه الحالات، يجب على الطرف المتأخر تزويد الطرف الآخر فورًا بإشعار مكتوب عن القوة القهرية. سيتم السماح بتأخر الطرف عن الأداء طوال فترة سريان القوة القهرية، لكن في حال دام حدث القوة القهرية لأكثر من (30) يومًا، يجوز للطرف الآخر إنهاء هذه الاتفاقية فورًا، عن طريق إرسال إشعار مكتوب إلى الطرف المتأخر.



يتم إبرام اتفاقية "وصف الخدمة" هذه بينك أنت كعميل (يشار إليك باسم "أنت" أو "العميل") وكيان Dell المحدد في فاتورة شراء هذه "الخدمة". ويتم توفير هذه الخدمة بموجب اتفاق الخدمات الرئيسية المنفصل الموقع عليه الخاص بالعميل مع شركة Dell والذي يخول صراحةً بيع هذه الخدمة. في غياب هذه الاتفاقية، حسب موقع العميل، يتم توفير هذه الخدمة بموجب شروط البيع التجارية الخاصة بشركة Dell أو الاتفاقية المشار إليها في الجدول أدناه (حسب مقتضى الحال، "الاتفاقية"). برجاء الاطلاع على الجدول أدناه والذي يدرج عنوان URL المنطبق على موقع عملائك حيث يمكن تحديد مكان الاتفاق. تفر الأطراف بأنها قرأت ووافقت على الالتزام بهذه الأحكام الموجودة على الإنترنت.

الشروط والأحكام المنطبقة على شرائك لخدمات Dell		موقع العميل
شراء العملاء خدمات Dell من خلال موزع معتمد لشركة Dell	شراء العملاء خدمات Dell مباشرة من شركة Dell - لا يسري	
www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS	الولايات المتحدة
www.dell.ca/terms (الإنجليزية) www.dell.ca/conditions (الفرنسية الكندية)	www.dell.ca/terms (الإنجليزية) www.dell.ca/conditions (الفرنسية الكندية)	كندا
موقع الويب المحلي الخاص بالدولة www.dell.com أو www.dell.com/servicesdescriptions/global *	موقع الويب المحلي الخاص بالدولة www.dell.com أو www.dell.com/servicesdescriptions/global *	أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي
يجب ألا يمثل وصف الخدمة ومستندات خدمات Dell الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقاً بينك وشركة Dell لكن يجب أن تكون فقط بمثابة وصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود والتزامات هذه الخدمة. ونتيجة لهذا الاتفاق، يجب فهم أن أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي مستند خدمات آخر لشركة Dell في هذا السياق على أنها إشارة إليك في حين أن أي إشارة لشركة Dell يجب فهمها كإشارة إليها أو لموفر خدماتها الذي يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشترت منه الخدمات. لن يكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell بخصوص الخدمة المبينة هنا. ولتجنب الشك في أي شروط سداد أو أي شروط تعاقدية أخرى تكون بحكم طبيعتها ذات صلة فقط بين المشتري والبائع مباشرة، يجب أن تنطبق هذه الشروط عليك وأن تكون على النحو المتفق عليه بينك وبين البائع الذي اشترت منه الخدمات.	موقع الويب المحلي الخاص بالدولة www.dell.com أو www.dell.com/servicesdescriptions/global *	آسيا - المحيط الهادي - اليابان
يجب ألا يمثل وصف الخدمة ومستندات خدمات Dell الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقاً بينك وشركة Dell لكن يجب أن تكون فقط بمثابة وصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود والتزامات هذه الخدمة. ونتيجة لهذا الاتفاق، يجب فهم أن أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي مستند خدمات آخر لشركة Dell في هذا السياق على أنها إشارة إليك في حين أن أي إشارة لشركة Dell يجب فهمها كإشارة إليها أو لموفر خدماتها الذي يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشترت منه الخدمات. لن يكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell بخصوص الخدمة المبينة هنا. ولتجنب الشك في أي شروط سداد أو أي شروط تعاقدية أخرى تكون بحكم طبيعتها ذات صلة فقط بين المشتري والبائع مباشرة، يجب أن تنطبق هذه الشروط عليك وأن تكون على النحو المتفق عليه بينك وبين البائع الذي اشترت منه الخدمات.	موقع الويب المحلي الخاص بالدولة www.dell.com أو www.dell.com/servicesdescriptions/global * بالإضافة إلى ذلك، فإن العملاء الموجودين في فرنسا، وألمانيا، والمملكة المتحدة يمكنهم اختيار عنوان URL المستخدم أدناه: فرنسا: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente ألمانيا: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen المملكة المتحدة: www.dell.co.uk/terms	أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا

* يمكن للعملاء الوصول إلى موقع الويب المحلي www.dell.com عن طريق الوصول بسهولة إلى www.dell.com من أي كمبيوتر متصل بالإنترنت داخل المنطقة المحلية أو عن طريق الاختيار من بين الخيارات المتاحة على موقع ويب "Choose a Region/Country" (اختر منطقة/بلد) المتاح على <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=qen>

يوافق العميل كذلك على أنه بتجديد أو بتعديل أو بتمديد أو الاستمرار في الاستفادة من "الخدمة" بعد الفترة الزمنية الأولى، ستخضع الخدمة لوصف الخدمة حينذاك والمتاح للمرجعة على الموقع www.dell.com/servicesdescriptions/global.

إلى حد تعارض أي أحكام خاصة بوصف الخدمة هذا مع أي أحكام للاتفاقية، فإن أحكام "وصف الخدمة" هذا يكون لها السيادة، ولكن فقط إلى حد ذلك التعارض بعينه، ولن تتم قراءتها أو اعتبارها بديلاً عن أي أحكام موجودة في "الاتفاقية" والتي لم يتم التعاقد عليها بواسطة "وصف الخدمة" هذا.

وستوافق، من خلال تقديم طلبك للخدمات وتلقي الخدمات والاستفادة من الخدمات المرتبطة بالبرامج أو بالنقر/بإختيار زر أو خانة "I Agree" (أوافق) أو ما شابه على موقع الويب Dell.com فيما يتعلق بالخدمة التي اشتريتها أو داخل برنامج Dell أو واجهة الإنترنت، على الالتزام بوصف الخدمة هذا أو الاتفاقات المدرجة هنا بموجب هذه الإشارة إليها. وإذا كنت تدخل وصف الخدمة هذا بالنيابة عن شركة أو كيان شرعي آخر، فإنك تقر بأنك لديك سلطة إلزام هذا الكيان بوصف الخدمة هذا، وفي هذه الحالة فإن المصطلح "أنت" أو "العميل" يشير إلى هذا الكيان. بالإضافة إلى استلام وصف الخدمة هذا، قد يُطلب من العملاء أيضاً في دول معينة أن يوقعوا على نموذج طلب.



المسؤوليات العامة للعميل

تعاون مع الفني. يجب عليك التعاون مع الفني، للتأكد من خدمة المنتج المدعوم كما ينبغي. عند اتصالك، سوف يطلب فني شركة Dell كلاً من رقم علامة الخدمة الموجود على المنتج المدعوم بالإضافة إلى تأكيد شرائك الخدمة.

بعد ذلك سيقوم الفني بسؤالك مجموعة من الأسئلة لتقييم مدى الضرر الذي أصاب المنتج المدعوم وسببه. إن خطوات التشخيص وحل المشكلة تلك قد تتطلب أكثر من مكالمة أو جلسة ممتدة واحدة، وقد يُطلب منك الوصول إلى داخل المنتج المدعوم، عندما يكون من الآمن فعل ذلك.

إذا كانت المشكلة التي يعاني منها الجهاز تشملها الخدمة ولم يتم حلها عن بُعد، حين ذاك، وبما نرتئيها في تقديرنا بعد إكمال التشخيص وحل المشكلة عن بُعد، فقد يُرسل إليك الفني جزءاً بديلاً لتركيبه في المنتج المدعوم.

في بعض الحالات، عندما يمكننا التحديد عبر الهاتف أنه سيكون من الضروري توفير منتج مدعوم بديل، قد نقوم، وفقاً لما نراه، بشحن منتج مدعوم بديل إليك على الفور. مع ذلك، في حال عدم استطاعتك إعادة المنتج المدعوم المتضرر إلبنا، فإنك توافق على مسؤوليتك عن دفع سعر التجزئة للمنتج المدعوم البديل.

عند إعادة منتج مدعوم للاستبدال، مالم يتم توجيهك لشيء آخر بواسطة وكيل الدعم الفني لشركة Dell الذي تتعامل معه، لا تقم بتضمين الأجزاء التي لم تُرسل إليك من أجل استبدالها (مثل البطارية، وغطاء غلبة البطارية، وبطاقة SIM، وبطاقة الذاكرة، وما غير ذلك). لن تكون شركة Dell مسؤولة عن أية رسوم بيانات أو مكالمات مفروضة نتيجة عدم قدرة العميل على إزالة كل بطاقات SIM من داخل المنتجات التي يتم إعادتها إلى شركة Dell. بالإضافة إلى ذلك، عند إعادتك المنتج الخاص بك للاستبدال، لا تُرسل الأجزاء الخارجية (مثل الأسلاك، أو الكابلات، أو أجهزة التحكم، أو أغطية العدسات).

الدفع. الخدمة تكون متاحة فقط عند شراء منتج Dell الذي توفره شركة Dell حاليًا خدمة التلف العرضي له، إلا أنه ليس من الضروري شراء الخدمة لكي تشتري منتجاً مدعوماً منا. سوف تشير الفاتورة أو تأكيدات الطلب الأخرى الصادرة منك لأجل المنتج المدعوم إلى ما إذا كنت قد قمت بشراء خدمة التلف العرضي من Dell أم لا، وسوف تكون بمثابة الإيصال الخاص بك. سوف نرودك بنسخة من الفاتورة أو تأكيدات الطلب الأخرى، وهذه الاتفاقية في خلال (10) أيام بعد شرائك منتجاً مدعوماً مع الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، سيتم وضع علامة بها رقم مسلسل على المنتج المدعوم، بما يشير إلى شرائك الخدمة ("علامة الخدمة").

تحديد المسؤولية. لن تكون DELL MARKETING L.P. (ولا DELL CANADA INC.، للمشتريات من كندا) ولا شركاتها الفرعية، أو شركائها، أو مسؤولوها، أو مديروها، أو موظفوها، أو وكلائها مسؤولين أمامك، أو أمام أي مالك تابع أو مستخدم آخر للمنتج المدعوم، عن أي أضرار عرضية أو تابعة، بما في ذلك، ودون الحصر، المسؤولية عن عدم إتاحة الجهاز المدعوم للاستخدام أو إصابته بالتلفيات، أو فقد أو تلف البيانات أو البرمجيات، أو الإصابات الشخصية، أو الوفاة، أو أي فقد نتيجة تعطل المنتج المدعوم، أو أي من وكل التلفيات العرضية أو غير المباشرة أو الخاصة أو التبعية والتي تنشأ عن أو فيما يتعلق باستخدام أو أداء الجهاز المدعوم، حتى وإن تم إخطارك بإمكانية حدوث مثل تلك التلفيات. من خلال إبرام هذه الاتفاقية، فإنك تتخلى صراحةً عن أي مطالب تم وصفها في هذه الفقرة. أن توافق وتنتفهم أننا لن نكون مسؤولين عن أي كم من التلفيات، أكثر من المبلغ الكلي الذي قمت بدفعه بالدولار، لشراء المنتج المدعوم الذي تشمله هذه الاتفاقية. لا تسمح بعض الولايات ونطاقات السلطة القضائية باستثناء أو حصر التلفيات العرضية أو التبعية، لذا، فإن بعض أو كل القيود أو الاستثناءات الواردة أعلاه قد لا تنطبق عليك.



الالتزامات في الموقع. أينما تتطلب الخدمات الأداء في الموقع، سيقوم العميل بتوفير (بدون تكلفة على Dell) وصول مجاني وآمن وكافٍ لأدواته والمنتجات المدعومة بما في ذلك مساحة العمل الواسعة والكهرباء وخط هاتف محلي. كما يجب توفير شاشة أو جهاز عرض وماوس (أو أداة تأشير) ولوحة مفاتيح (دون أي مصاريف تتحملها Dell) إذا لم يكن النظام شاملاً لهذه العناصر بالفعل.

الحفاظ على البرامج والإصدارات المدعومة بالخدمات. يجب أن يحافظ "العميل" على البرامج والمنتجات المدعومة عند الحد الأدنى الذي وضعته Dell لمستويات الإصدارات أو عمليات التكوين كما هو محدد في PowerLink لأنظمة التخزين Dell | EMC أو EqualLogic™، أو كما هو محدد في الموقع www.support.dell.com من أجل "المنتجات المدعومة" الإضافية. يجب أن يضمن "العميل" أيضاً أن يتم تركيب قطع الغيار التصحيحية أو حزم التحديث أو تحديثات البرنامج أو الإصدارات اللاحقة وفق توجيهات Dell من أجل الحفاظ على "المنتجات المدعومة" مؤهلة لهذه "الخدمة".

النسخ الاحتياطي للبيانات، إزالة البيانات السرية. سيكمل العميل نسخة احتياطية لجميع البيانات والبرمجيات والبرامج الحالية الخاصة بجميع الأنظمة المتأثرة قبل توصيل هذه الخدمة وخلالها. ويجب أن يقوم العميل بعمل نسخ احتياطية دورية للبيانات المخزنة على جميع الأنظمة المتأثرة كإجراء احترازي ضد احتمالية وجود نواحي قصور أو تغييرات أو فقدان بيانات. وبالإضافة إلى ذلك، فإن العميل مسؤول عن إزالة أي معلومات سرية، أو خاصة، أو شخصية، وكذا أي وسائط قابلة للإزالة مثل بطاقات SIM، أو CD أو بطاقات PC بغض النظر عما إذا كان الفني الموجود بالموقع يوفر المساعدة أيضاً أم لا.

ولن تكون DELL مسؤولة عن:

- أي معلومات سرية أو مملوكة أو شخصية;
 - البيانات أو البرامج أو البرمجيات، المفقودة أو التالفة;
 - الوسائط القابلة للإزالة المتضررة أو المفقودة;
 - رسوم البيانات أو رسوم المكالمات المفروضة كنتيجة لعدم القدرة على إزالة جميع بطاقات SIM أو أي وسائط قابلة للإزالة موجودة بداخل المنتجات المدعومة التي يتم إرجاعها إلى شركة DELL;
 - فقد القدرة على استخدام النظام أو الشبكة;
 - و/أو أية أفعال أو أوجه قصور، بما في ذلك الإهمال عن طريق شركة DELL أو طرف ثالث مزود للخدمة.
- لن تكون Dell مسؤولة عن استعادة أو إعادة تثبيت أي برامج أو بيانات. عند إرجاع "منتج مدعوم" أو جزء منه، سيقوم العميل فقط بتضمين "المنتج المدعوم" أو جزء منه والذي تم طلبه بواسطة فني الهاتف.

ضمانات الجهات الخارجية. قد تتطلب هذه "الخدمات" وصول Dell إلى أجهزة أو برامج لم تصنعها Dell. قد تصبح بعض ضمانات الجهات المصنعة باطلة إذا مارست Dell أو أي جهة أخرى بخلاف الجهة المصنعة العمل على الجهاز أو البرنامج. وسيضمن "العميل" مسؤولية عدم تأثير أداء Dell "للخدمات" على هذه الضمانات، وفي حالة حدوث ذلك، فإن "العميل" يقبل هذا التأثير. لا تتحمل Dell المسؤولية عن ضمانات الجهات الخارجية أو أي تأثير قد تسببه الخدمات على هذه الضمانات.

كيف تتصل بشركة Dell في حالة الحاجة إلى الخدمة

برامج دعم الإرسال الذاتي:

بالنسبة للعملاء المسجلين في برنامج Tech Direct، فإنه يمكن التعامل مع الحوادث المؤهلة من قبل فني عملاء معتمدين من خلال إرسال طلب خدمة إلى موقع الإرسال الذاتي أو قائمة انتظار الهاتف لمنطقتك. استناداً إلى طبيعة أو مدى الضرر، قد تتطلب الحالة إرسال المنتج المدعوم إلى مركز إصلاح Dell المخصص لذلك.

الدعم عن طريق الدردشة والبريد الإلكتروني

يمكن الاتصال بخدمة الدعم الفني لشركة Dell من خلال الدردشة الفورية عبر الإنترنت والمتاحة على www.support.dell.com أو يمكن إرسال بريد إلكتروني مباشرة إلى شركة Dell على عنوان البريد الإلكتروني هذا EMEA_AccidentalDamage@Dell.com

الدعم عبر الهاتف:

بالنسبة لطلبات الدعم عبر الهاتف، اتصل بمركز دعم شركة Dell للتحدث إلى محلل دعم فني. عند اتصالك، قد يكون التشخيص أو حل المشكلة بموجب ضمان أجهزة Dell المحدود الخاص بك ([انظر www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty))، أو ضمان أو عقد خدمة تابع آخر ([انظر www.Dell.com/ServiceContracts](http://www.Dell.com/ServiceContracts)) مطلوباً قبيل تطبيق الخدمة بموجب هذه الاتفاقية. أرقام هاتف إضافية للدعم الفني حول العالم متاحة على www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts. لن تتضمن ساعات الدعم الإجازات. لمزيد من التفاصيل، يرجى الاتصال بمحلل المبيعات أو محلل الدعم بشركة Dell. لا تتحمل Dell المسؤولية عن أي فشل أو تأخير في الأداء لأي سبب خارج عن سيطرتها.



مستوى استجابة الخدمة. عند طلبك الخدمة، يجب عليك السماح لشركة Dell بتقييم المنتج المدعوم لتحديد ما إذا كان المنتج مؤهلاً للخدمة أم لا. سوف يخبرك وكيل الدعم الفني التابع لشركة Dell بالخيارات المتاحة لك لشحن المنتج المدعوم الخاص بك لشركة Dell للتقييم والإصلاح. طالما أنك تتابع توجيهاتنا، كما هو محدد بقسم "تعاون مع الفني" أدناه، سوف تدفع شركة Dell كل رسوم الشحن لعودة المنتج المدعوم إلى منشأة Dell الخدمية. في بعض الحالات، قد تقوم شركة Dell بعمل وسائل تقييم وإصلاح أخرى تكون متاحة لك كجزء من الخدمة.

الأجهزة فقط. هذه الاتفاقية للأجهزة فقط. هذه الخدمة لا تشمل البرامج. هذا الاستثناء للبرامج يتضمن، ولكنه غير مقتصر على: (1) أي عيوب أو تلف (بما في ذلك دون الحصر التلف الذي ينجم عن الفيروسات) بالبرامج التي يتم تحميلها مسبقاً على المنتج المدعوم، أو المشتراة معه، أو المحملة عليه بطريقة أخرى، (2) وأي برامج محملة من خلال التكامل المخصص بالمصنع. بالإضافة إلى ذلك، فإن هذه الخدمة لا تشمل أي أشياء أخرى تمت إضافتها من خلال التكامل المخصص بالمصنع. سوف نقوم بممارسة جهود معقولة لإصلاح أو استبدال الأشياء غير البرمجية المتعلقة بالتكامل المخصص بالمصنع، والتي قد تكون، في الحالات الأخرى، عبارة عن مكونات مستثناة؛ لكن لا تضمن هذه الاتفاقية قيامنا بذلك.

قيود الخدمة. لا تشمل هذه الاتفاقية، ولنا ملزمين، بإصلاح أو استبدال:

- أي تلف أو عيب تجميلي بالمنتج المدعوم. بموجب هذه الاتفاقية، نحن لسنا ملزمين بإصلاح التلف الناتج عن البلى والتلف بالاستعمال في المنتج المدعوم، و الأشياء السطحية الأخرى، مثل الخدوش والانشئات، والتي لا تعيق استخدامك المنتج المدعوم بشكل كبير.
- أي منتج مدعوم قام أي شخص آخر بخلاف شركة Dell أو أي شخص قمنا بتعيينه بمحاولة إصلاحه. لن نقوم بتوفير الخدمة لأي عيب بمنتج نتج بعد إجراء إصلاحات بالمنتج المدعوم تم عملها أو محاولة عملها بواسطة أنت أو بواسطة أي شخص آخر لم تصرح له شركة Dell بإصلاح المنتج المدعوم.
- أي منتج مدعوم يعاني تلفاً له صلة بطريقة تركيب العميل غير الصحيحة أو غير المناسبة أو ناتجة عنها. "التركيب بواسطة العميل" سوف يتضمن أيًا من الآتي والذي يؤديه العميل أو أي طرف ثالث بالنيابة عن العميل: (1) فك تغليف أو نقل المنتج المدعوم (2) وتركيب أو وضع منتج مدعوم على حائط أو بنية أخرى (أو إزالة نفس التركيب التالي) (3) ولصق الحوامل أو أجهزة حمل الوزن الأخرى، المصممة للوضع أو التوصيل بالحائط أو ببنية أخرى (أو إزالة نفس الشيء). التركيب بواسطة العميل لا يتضمن خدمات التركيب المشتراة من شركة Dell.
- أي منتج مدعوم تم فقده أو سرقته. لتلقي إصلاح أو استبدال منتج مدعوم، يجب عليك إعادة المنتج المدعوم التالف بالكامل إلينا.
- أي منتج مدعوم أتلفه حريق من مصدر خارجي، أو أتلّف عمدًا، أو أتلّف بسبب استعمال خاطئ، أو إساءة استعمال، أو عدم اتباع التعليمات المزودة مع المنتج المدعوم، أو استخدام المنتج المدعوم في بيئة غير مناسبة. في حالة إيجادنا دليل على تلف متعمد، أو استعمال خاطئ، أو إساءة استعمال، أو عدم اتباع التعليمات المزودة مع المنتج المدعوم، أو استخدام المنتج المدعوم في بيئة غير مناسبة، فلننا ملزمين بإصلاح أو استبدال المنتج المدعوم.
- أي استرداد أو نقل للبيانات المخزنة على المنتج المدعوم. أنت، وحدك، مسؤول عن جميع البيانات المخزنة على المنتج المدعوم، كما أن مسؤول كذلك عن عمل نسخة احتياطية من كل البيانات والبرمجيات والبرامج الموجودة على المنتجات المتأثرة قبل تلقي الخدمات (بما في ذلك الدعم عن طريق الهاتف)، أو شحن المنتجات لإرجاعها لشركة Dell. بالإضافة إلى ذلك، أنت مسؤول عن إزالة أية معلومات سرية، أو مملوكة، أو شخصية، وأية وسائط قابلة للإزالة مثل بطاقات SIM، أو بطاقات الذاكرة، أو أقراص CD، أو بطاقات PC. نحن لا نوفر لك أية خدمات لاسترداد البيانات بموجب هذه الاتفاقية. مع ذلك، في حال قررت شركة Dell أنه من الضروري استبدال جهاز تخزين أو محرك الأقراص الثابتة، فسوف نقوم بإعادة تحميل، بدون أي رسوم عليك، الإصدار الحالي من برامج التطبيقات الرئيسية و برامج نظام التشغيل التي قمت بشرائها منا في الأصل، بما في ذلك أي تطبيقات مثبتة عبر التكامل المخصص بالمصنع. مع ذلك، نحن لا نقر أو نتعهد، وهذه الاتفاقية لا تلزمنا بالتأكد من أن أي تطبيقات مثبتة بالتكامل المخصص بالمصنع سوف تكون متوافقة مع المنتج المدعوم البديل.
- الصيانة الوقائية. ليس من الضروري إجراء أي صيانة وقائية للمنتج المدعوم للاستفادة من إصلاح المنتج المدعوم الذي تشمله هذه الاتفاقية أو استبداله.
- باستثناء ما هو منصوص عليه على وجه التحديد في هذه الاتفاقية، أي تلفيات أخرى لم تنشأ من عيوب بالمواد الخام أو جودة التصنيع أو الاستخدام العادي والمألوف للمنتج المدعوم المشمول.
- أي تلفيات تنشأ عن أفعال قدرية، مثل، دون الحصر، البرق، والفيضانات، والإعصارات، والزلازل، والأعاصير المدارية.

يتم باستمرار مراقبة معدلات فشل المنتجات المدعومة الخاصة بك وكل المكونات الموجودة بها. بالنسبة للعملاء الذين لديهم سجل من المعدلات العالية من الحوادث، فإن شركة Dell تحتفظ بالحق في مطالبة هؤلاء العملاء بالعمل مع شركة Dell للتقليل من عدد الحوادث و/أو رفض طلبات الاستمرار في شراء هذه الخدمة.

الحدود الجغرافية وتغيير الموقع. سيتم تقديم هذه الخدمة بالموقع (المواقع) الموضح في فاتورة العميل، أو تأكيدات طلب أخرى. شركة Dell غير ملزمة بتوفير الخدمة لأي منتج مدعوم يوجد خارج البلد أو الموقع (المواقع) الموضح في فاتورة العميل أو تأكيدات الطلب الأخرى. سوف تختلف خيارات الخدمة، بما في ذلك مستويات الخدمة وساعات الدعم الفني وأوقات الاستجابة في الموقع طبقاً للموقع الجغرافي كما أن هناك خيارات معينة قد لا تكون متاحة في موقع العميل. إن التزام شركة Dell بتوفير الخدمة لمنتج مدعوم تم تغيير موقعه خاضع لمدى إتاحة الخدمة المحلية، وقد يخضع لرسوم إضافية، بالإضافة إلى فحص وإعادة اعتماد المنتج المدعوم الذي تم تغيير موقعه، بأسعار عقد الاستشارة للوقت والأدوات التي تكون سارية في حينها لدى Dell. قد يكون الدعم خارج البلد الذي اشترى العميل هذه الخدمة فيها متاحاً على أساس مساع تجارية معقولة (على سبيل المثال، غير متاح في كل البلدان، وغير متاح لكل الأجزاء، وغير متاح لكل العملاء). بالإضافة إلى ذلك، فإن الدعم خارج البلد لن يتضمن أي استبدالات لكامل الوحدة. لمزيد من التفاصيل، يرجى الاتصال بمحلل دعم فني لشركة Dell.

صلاحية منح الوصول. يقر العميل ويتعهد بأنه حصل على إذن لكل من العميل وشركة Dell للوصول إلى المنتجات المدعومة والبيانات المسجلة عليها وكل المكونات المادية والبرمجية المضمنة فيها واستخدامها لغرض تقديم هذه الخدمات. وإذا لم يكن لدى العميل هذا التصريح بالفعل، فإن العميل يتحمل مسؤولية الحصول عليه على نفقته الشخصية قبل أن يطلب من Dell أداء هذه الخدمات.

خدمة التلف العرَضِي - الشركاء فقط - أسواق أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا (EMEA) الناشئة EMEA - مقطع مُصَوَّر

مقدمة

يسرُّ شركة Dell توفير خدمة التلف العرَضِي ("**الخدمة (الخدمات)**") طبقاً لوصف الخدمة هذا ("**وصف الخدمة**"). قائمة أسعارك، أو نموذج الطلب أو نموذج الفاتورة الأخر المتفق عليه أو إقرار الطلب (حسبما هو معمول به، "**نموذج الطلب**") ستضمن اسم الخدمة (الخدمات) وخيارات الخدمة المتاحة التي قمت بشرائها للحصول على المساعدة الإضافية أو لطلب نسخة من عقد (عقود) الخدمة الخاصة بك، اتصل على خدمة الدعم الفني لشركة Dell أو مندوب المبيعات التابع لك.

نطاق اتفاقية الخدمة الخاصة بك

بالنسبة للدفع مرة واحدة إلى Dell كما هو مُحدد بالفاتورة الخاصة بك أو تأكيدات الطلب الأخرى ("**السعر الكلي**") لكل منتج ("**منتج مدعوم**")، كما هو مُعرَّف آنفاً بالإضافة إلى أي ضرائب مبيعات أو ضرائب مشابهة معمول بها، سوف توفر شركة Dell الخدمة بما يتوافق مع هذه الاتفاقية طوال فترة الخدمة المحددة بالفاتورة، أو أي تأكيدات أخرى للطلب.

يجب عليك دفع سعر كلي منفصل لكل منتج مدعوم، والذي تود أن تشمل هذه الاتفاقية. على سبيل المثال، لا تكون الطباعة التي يتم شراؤها مع نظام notebook خاضعة للتغطية من خلال عقد الخدمة الخاص بنظام notebook. عوضاً عن ذلك، فالتابعة ونظام notebook يجب أن يكون لكل منهما عقد خدمة خاص به (بها). عند شراء الخدمة لنظام سطح المكتب، فكلاً جهاز سطح المكتب والشاشة اللذين تم شرائهما سوف يكونان مشمولين بعقد الخدمة. سوف تُطبق البنود والشروط والاستثناءات العامة التالية على كل منتج مدعوم تشمل هذه الاتفاقية:

أثناء مدة سريان هذه الاتفاقية، وبما يخضع للقيود الواردة في هذه الاتفاقية، سنقوم بإصلاح المنتج المدعوم كما تقتضي الضرورة لتصحيح أي تلف بالمنتج المدعوم والذي يحدث أثناء الاستخدام المعتاد والمألوف للمنتج المدعوم، والذي يتسبب به إما تلف عرَضِي ناتج عن طريقة التناول (بما يشتمل على حالات السقوط وتسرب السوائل) أو زيادة دق التيار الكهربائي.

ذلك يشمل فقط الأجزاء المدمجة أو الموجودة في الوحدة الأساسية للمنتج المدعوم، بما في ذلك الأجزاء أو الملحقات المطلوبة لعملية التشغيل الدورية للوحدة الأساسية ويتم شحنها بمنفذ البيع، مثل الذاكرة الداخلية، أو شاشة LCD المدمجة، أو المكونات/المفاتيح الداخلية، أو الأزرار المدمجة، أو الأدرج، أو الأغلفة، أو اللوحات، أو أجهزة التحكم عن بعد، أو الكابلات.

لا تشمل هذه الاتفاقية أجهزة الكمبيوتر أو الأجهزة الطرفية أو أي أجهزة أخرى يتم توصيلها من الخارج والتي قد تعمل بالتزامن مع المنتج المدعوم، ولا تشمل هذه الاتفاقية المكونات أو الحقائب أو جهاز التلفاز أو الشاشة التي تُركَّب على الحائط أو الأسلاك أو الأشياء والتي تُصنّف جميعها على أنها "ملحقات" أو "استهلاكية"، ولا تكون مدمجة بالمنتج المدعوم أو بوحدة الأساسية، مثل البطاريات خارج الضمان، أو المصابيح الكهربائية، أو خراطيش الطباعة/الحبر للاستخدام مرة واحدة/القابلة للاستبدال، أو ورق الطباعة أو التصوير، أو أقراص الذاكرة، أو بطاقات SIM، أو أجهزة الذاكرة للاستخدام مرة واحدة، أو وصلات الأسلاك، أو حقائب الحمل، أو أقلام الكتابة الإلكترونية، أو محطات الإرسال، أو أجهزة المودم الخارجية، أو مكبرات الصوت الخارجية، أو أجهزة الألعاب، أو أقراص الألعاب، أو الشاشات الثانوية، أو الفأرة الخارجية لأجهزة notebook، أو لوحة المفاتيح الخارجية لأجهزة notebook، أو أجهزة الإخال/الإخراج الأخرى، أو أي مكونات أخرى ليست من المكونات الداخلية للمنتج المدعوم والذي اشترت له الخدمة، أو الأجزاء/المكونات الأخرى والتي تتطلب صيانة دورية من المستخدم.

في حالة قيامنا بإصلاح المنتج المدعوم الخاص بك، فإنك تترك وتوافق على أننا قد نقوم باستبدال الأجزاء الأصلية بأخرى جديدة أو مستعملة من جهة التصنيع الأصلية، أو جزء مكافئ من جهة تصنيع مختلفة. والأجزاء البديلة ستكون مكافئة وظيفياً للأجزاء الأصلية. حسب تقديرنا، قد نقوم بتعيين شركة تابعة أو التعاقد مع طرف ثالث لإكمال الإصلاحات بالمنتج المدعوم.

في حال قررنا أنه من الضروري استبدال المنتج المدعوم بدلاً من إصلاحه، فسوف تستلم منتجاً مدعوماً مماثلاً لذلك الذي قمت بشرائه منا بالأساس أو أفضل منه، كما نقرر نحن، وفقاً لرؤيتنا المنطقية والحصريّة.

لأي حادثة تقرر شركة Dell أهليتها للاستفادة من الخدمة بموجب هذه الاتفاقية ("**حادثة مؤهلة**")، فإن تغطية الخدمة تكون مقصورة على حادثة مؤهلة واحدة لكل منتج مدعوم لفترة 12 شهراً تبدأ من تاريخ بدء فترة الخدمة. لا تتراكم إمكانية تقديم حادثة علاجها ولا تُرحل لأي فترة 12 شهراً تالية. مع ذلك، سوف يتم تسجيل وتطبيق كل حادثة مؤهلة على فترة الـ 12 شهراً التي تم الإبلاغ عنها خلالها، حتى وإن تم حل تلك الحادثة خلال فترة لاحقة. بمجرد الوصول إلى حد الحوادث المؤهلة، يمكن أن يطلب العميل إصلاح منتج مدعوم ولكن مقابل دفع رسوم إضافية.

هذا ليس عقد تأمين. يرجى قراءة هذه الاتفاقية بعناية، ويرجى ملاحظة أن شركة Dell تحتفظ بالحق في تغيير أو تعديل أي من البنود والشروط المبينة بهذه الاتفاقية في أي وقت. تحتفظ شركة Dell أيضاً بالحق في تحديد ما إذا كانت أي تغييرات كذلك تسري على العملاء الحاليين والمستقبليين كليهما أم لا، ومتى تطبق تلك التغييرات.