

Apple TV J AppleCare+
Apple Watch J AppleCare+
AppleCare+ لسماعات الرأس
AppleCare+ لجهاز iPad
iPhone J AppleCare+
iPod J AppleCare+

تأثير حقوق المستهلكين على هذه الخطة

تمنح هذه الخطة بعض المزايا بالإضافة إلى كل الحقوق والتعويضات التي تكفلها القوانين واللوائح لحماية المستهلك. لا تُخَلّ 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. 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) AirPods أو Apple TV أو Apple Watch أو جهاز Beats أو iPad (بما في ذلك Apple Pencil واحد، و/أو Apple Pencil Pro واحد، و/أو لوحة مفاتيح iPad تحمل علامة Apple التجارية للاستخدام مع iPad الخاص بك الخاضعة للتغطية ويشار إليها باسم "أجهزة إدخال")، أو iPad، أو iPhone، أو iPod المذكورة في مستند تأكيد خطتك (يشار إليها بلفظ "الجهاز الخاضع للتغطية")، و(2) الملحقات المرفقة في العبوة الأصلية للجهاز 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 2 من هذه الخطة.

تبدأ التغطية من 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 اشترى منه خطتك (يشار إليه فيما يلي بلفظ "بائع").

2. ما الذي يخضع للتغطية؟

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

تُقدّم 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.

تنطبق 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 خدمات التلف العرضي 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) بما في ذلك تراكم الغبار ("خدمة ADH"). يجب أن يؤثر التلف على وظيفة جهازك الخاضع للتغطية. راجع القسم 2.3 للحصول على تفاصيل استيفاء خدمة ADH.

تنطبق 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 التأمين برصيد متجر Apple، أو بطاقة هدايا Apple، أو نقدًا بمبلغ يساوي سعر التجزئة الحالي لـ Apple للجهاز الخاضع للتغطية (أو، إذا كان Apple لا يبيع حاليًا طراز الجهاز الخاضع للتغطية، فسيكون المبلغ مساويًا 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 ملكًا لـ Apple وسيتم إلغاء خطتك تلقائيًا 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 ملكًا لك مع سريان التغطية للفترة المتبقية من مدة الخطة.

ويجوز لـ Apple استخدام جهاز خاضع للتغطية أو قطع غيار خاصة بالصيانة مُورّدة من بلد يختلف عن البلد الذي تم توريد الجهاز الخاضع للتغطية أو الأجزاء الأصلية منه.

تنطبق 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". 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: يرجى الرجوع إلى القسم 3 لمعرفة الاستثناءات المتعلقة بتوفير خدمة ADH.

تنطبق رسوم الخدمة التالية على كل حدث متعلق بالخدمة:

سماعات AirPods:	99 ريالاً سعودياً
Apple TV:	65 ريالاً سعودياً
Apple Watch (باستثناء الإصدارات Ultra وEdition):	249 ريالاً سعودياً
Apple Watch Ultra:	299 ريالاً سعودياً
Apple Watch Edition:	299 ريالاً سعودياً
سماعات Beats:	99 ريالاً سعودياً
جهاز iPad:	
جهاز إدخال iPad:	
Apple Pencil:	99 ريالاً سعودياً
Apple Pencil Pro:	99 ريالاً سعودياً
لوحة مفاتيح iPad التي تحمل علامة Apple التجارية:	99 ريالاً سعودياً
تلف الشاشة فقط	
(جميع طرازات iPad Air 11" و iPad Air 13" (M3, M2) و iPad و iPad Pro 11" (M4) و iPad Pro 13" (M4) و iPad (A16) و iPad mini (A17 Pro) فقط):	99 ريالاً سعودياً
التلفيات العرضية الأخرى	
(iPad Air 11" و iPad Air 13" (M3, M2) و iPad Pro 11" (M4) و iPad Pro 13" (M4) و iPad (A16) و iPad mini (A17 Pro):	349 ريالاً سعودياً
التلفيات العرضية الأخرى (جميع الطرازات الأخرى):	179 ريالاً سعودياً
iPhone:	
تلف الشاشة فقط:	99 ريالاً سعودياً
تلف الزجاج الخلفي فقط (غير متوفر في الطرازات التي تم إصدارها قبل iPhone 12 و iPhone SE):	99 ريالاً سعودياً
التلفيات العرضية الأخرى:	349 ريالاً سعودياً
iPod:	99 ريالاً سعودياً

*لا تشمل الرسوم الضرائب المطبقة الواجب عليك دفعها

ستعتبر خدمة التلف العرضي عند الاستخدام لجهاز إدخال iPad حدثاً متعلقاً بالخدمة منفصلاً عن خدمة التلف العرضي عند الاستخدام لجهاز iPad، مع مراعاة احتساب رسم الخدمة المنفصل، وحتى في حالة تلف كلٍ من جهاز iPad وجهاز إدخال iPad في الوقت نفسه. تقتصر خدمة التلف العرضي لأجهزة إدخال iPad على جهاز إدخال iPad واحد و/أو جهاز إدخال iPad البديل المقدم لك بواسطة Apple بموجب القسم 2 من هذه الخطة والذي يتم استخدامه مع iPad الخاضع للتغطية.

بالنسبة لجميع المطالبات المتعلقة بتلف الشاشة فقط، في iPad سيتم تطبيق رسوم حدث خدمة تلف شاشة iPad فقط المحددة أعلاه في خدمة التلف العرضي. يجب ألا ينطوي الجهاز الخاضع للتغطية على تلفيات إضافية غير تلف الشاشة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، انثناء الهيكل أو انبعاجه، مما يمنع Apple من استبدال الشاشة. سيتم فرض رسوم على الأجهزة الخاضعة للتغطية التي بها تلفيات إضافية كالتلفيات العرضية الأخرى لجهاز iPad (iPad Air 11" (M3, M2) و iPad Air 13" (M3, M2) و iPad Pro 11" (M4) و iPad Pro 13" (M4) و iPad (A16) و iPad mini (A17 Pro) لخدمة ADH.

إذا اخترت استخدام خدمة الاستبدال السريع ("ERS") للمطالبة بتلفيات شاشة iPad فقط، فسيتم فرض مطالبتك على أنها تلفيات عرضية أخرى لجهاز iPad (iPad Air 11" (M3, M2) و iPad Air 13" (M3, M2) و iPad Pro 11" (M4) و iPad Pro 13" (M4) و iPad (A16) و iPad mini (A17 Pro).

تتوفر إصلاحات تلفيات شاشة iPad فقط على طرازات جهاز: iPad ("11" iPad Air (M2, M3) و"13" iPad Air (M2, M3) و iPad ("11" Pro (M4) و"13" iPad Pro (M4) و iPad (A16) و iPad mini (A17 Pro).

فيما يتعلق بتلف الشاشة فقط أو تلف الزجاج الخلفي فقط في هاتف iPhone، يجب ألا ينطوي الجهاز الخاضع للتغطية على تلفيات إضافية غير إما تلف الشاشة أو تلف الزجاج الخلفي، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، انثناء الهيكل أو انبعاجه، مما يمنع Apple من استبدال الشاشة أو الزجاج الخلفي للجهاز الخاضع للتغطية. وتُفرض على الأجهزة الخاضعة للتغطية التي يوجد بها تلف إضافي رسوم موازنة للتلفيات العرضية الأخرى في iPhone. وإذا اخترت استخدام خدمة الاستبدال السريع (ERS) لـ iPhone به تلف مقصور على الشاشة فقط أو الزجاج الخلفي (انظر القسم 5 (ج))، فإن الحدث المتعلق بالخدمة ستُفرض بشأنه رسوم موازنة لتلفيات iPhone العرضية الأخرى.

بالنسبة إلى iPhone الذي به كل من تلف في الشاشة وتلف في الزجاج الخلفي، ولكن لا يوجد أي تلف إضافي بخلاف تلف الشاشة والزجاج الخلفي، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر انثناء الهيكل أو انبعاجه، ما من شأنه أن يمنع Apple من استبدال الشاشة والزجاج الخلفي للجهاز الخاضع للتغطية، فهناك رسوم خدمة منفصلة خاصة بشاشة iPhone فقط والزجاج الخلفي فقط ستطبق على خدمة التلف العرضي عند الاستخدام. وتُفرض على الأجهزة الخاضعة للتغطية التي يوجد بها تلف إضافي رسوم موازنة للتلفيات العرضية الأخرى في iPhone. وإذا اخترت استخدام خدمة الاستبدال السريع (ERS) لـ iPhone به تلف مقصور على الشاشة فقط أو الزجاج الخلفي (انظر القسم 5 (ج))، فإن الحدث المتعلق بالخدمة ستُفرض بشأنه رسوم موازنة لتلفيات iPhone العرضية الأخرى.

لا تتوفر خدمات إصلاح التلفيات التي تخص الزجاج الخلفي فقط للأجهزة الأخرى خلاف iPhone. وللعلم، إصلاحات الزجاج الخلفي فقط غير متوفرة لجهاز iPhone SE وطرازات iPhone التي تم إصدارها قبل iPhone 12.

يُرجى ملاحظة أنه إذا كنت تسعى للحصول على الخدمة بموجب هذه الخطة في بلد آخر غير المملكة العربية السعودية، فقد يتعين عليك دفع رسم الخدمة أو رسوم مكافئة محلية 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 apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ وتحديد الجهاز والمكان المناسبين اللذين تبحث فيهما عن الخدمة للاطلاع على الشروط والرسوم المعمول بها.

2.5 الدعم الفني

ستوفر لك Apple أثناء مدة الخطة أولوية الوصول إلى الدعم الفني المتوفر عبر الهاتف والويب للأجهزة الخاضعة للتغطية ("الدعم الفني"). وتبدأ تغطية دعمك الفني عند انتهاء تغطية الدعم الفني المجاني المقدمة من Apple، والتي تبدأ من تاريخ شرائك للجهاز الخاضع للتغطية. وقد يشتمل 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 لخدمة المكونات المادية أو متى يمكن تطبيق تغطية التلف العرضي عند الاستخدام. 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.

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 مسبقًا عليها أو المصممة للعمل مع الأجهزة الخاضعة للتغطية (يُشار إليها فيما يلي بلفظ "برامج المستهلك")، و(3) مشاكل الاتصال بين الأجهزة الخاضعة للتغطية وكمبيوتر محمول أو كمبيوتر مكتبي أو تلفزيون متوافق أو جهاز لاسلكي آخر متوافق مستوفٍ لمواصفات الاتصال الخاصة بالأجهزة الخاضعة للتغطية ويعمل بنظام تشغيل تدعمه الأجهزة الخاضعة للتغطية.

تنطبق الاستثناءات على النحو المبين أدناه.

3. ما البنود غير الخاضعة للتغطية؟

3.1 خدمات المكونات المادية وخدمات التلف العرضي عند الاستخدام

يجوز لـ Apple قصر خدمة المكونات المادية وخدمات التلف العرضي عند الاستخدام على البلد الذي تم أساسًا شراء الأجهزة الخاضعة للتغطية 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) إصلاح 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 مسبقًا 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) 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 خلافًا 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
- (ل) 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.

وهذا مع العلم بأن تركيب قطع غيار خاصة بجهات خارجية قد يؤثر في التغطية المقدمة لك. ولتلقى خدمات المكونات المادية أو خدمات التلف العرضي عند الاستخدام، يجب إرجاع جميع الأجهزة الخاضعة للتغطية إلى Apple بأكملها، بما في ذلك جميع الأجزاء الأصلية أو المكونات المستبدلة من أحد موزعي Apple المعتمدين.

3.2 الدعم الفني

لا توفر Apple الدعم الفني في الحالات التالية:

- (أ) استخدام نظام التشغيل أو برامج المستهلك كتطبيقات قائمة على الويب؛
- (ب) المشاكل التي يمكن حلها عن طريق ترقية البرامج إلى الإصدار الحديث آنذاك؛
- (ج) منتجات الجهات الخارجية وتأثيراتها في الأجهزة الخاضعة للتغطية أو تفاعلاتها معها؛
- (د) استخدامك لجهاز كمبيوتر أو نظام تشغيل لا يتعلق ببرامج المستهلك أو بمشاكل الاتصال المتعلقة بالأجهزة الخاضعة للتغطية؛
- (هـ) أي برامج خلاف برامج المستهلك؛
- (و) أي من برامج المستهلك المُخصصة لإصدارات "بيتا" أو "تجريبية" أو "معاينة" أو البرامج المشابهة؛
- (ز) 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)؛
- (ح) 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 خلافًا 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

(ك) 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 عن طريق الاتصال بـ Apple أو الوصول إلى support.apple.com/ar-sa. ويجب عليك تقديم رقم اتفاقية الخطة أو الرقم التسلسلي للجهاز الخاضع للتغطية. كما يجب أن تقدم - عند الطلب - مستند تأكيد الخطة، وإيصال المبيعات الأصلي الخاص بالجهاز الخاضع للتغطية الخاص بك وخطتك.

5. خيارات الخدمة

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

(أ) خدمة الإصلاح في المتجر. تتوفر خدمة الإصلاح في المتجر لمعظم الأجهزة الخاضعة للتغطية. أعد الأجهزة الخاضعة للتغطية إلى أحد متاجر التجزئة التابعة لـ Apple أو أحد موفري خدمات Apple المعتمدين الذي 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. وينبغي استرداد الأجهزة الخاضعة للتغطية على الفور.

(ب) خدمة إرسال المنتج بالبريد. تتوفر خدمة إرسال المنتج بالبريد لمعظم الأجهزة الخاضعة للتغطية. إذا قررت Apple أن الأجهزة الخاضعة للتغطية الخاصة بك مؤهلة لخدمة إرسال المنتج بالبريد، فستُرسل لك Apple بيانات الشحن مسبقاً الدفع (وكذلك مواد التعبئة والتغليف، إذا تطلب الأمر ذلك). ويجب عليك شحن الأجهزة الخاضعة للتغطية إلى أحد مواقع خدمة الإصلاح وفقاً لتعليمات Apple. عند الانتهاء من الصيانة، سيعيد موقع خدمة الإصلاح من Apple (ARS) الجهاز الخاضع للتغطية إليك. وستتحمل Apple تكاليف الشحن من وإلى موقعك حال اتباع كل التعليمات.

(ج) خدمة الاستبدال السريع ("ERS") أو خدمة صيانة الأجزاء بنفسك ("DIY"). تتوفر خدمة الاستبدال السريع (ERS) لأجهزة محددة خاضعة للتغطية. تتوفر خدمة صيانة الأجزاء بنفسك للعديد من الأجهزة الخاضعة للتغطية. وهذا يمكنك من خدمة الأجهزة الخاضعة للتغطية الخاصة بك بنفسك. إذا طلبت Apple إعادة الجهاز أو الجزء البديل، فإنها قد تحتاج إلى تفويض باستخدام بطاقة ائتمان كضمان لسعر البيع بالتجزئة الخاص بالمنتج أو الجزء البديل وتكاليف الشحن المعمول بها إلى أن تُعيد الجهاز البديل وفقاً للتعليمات، وإذا لم تستطع تقديم تفويض باستخدام بطاقة الائتمان، فإن الخدمة قد لا تتوفر لك، وفي هذه الحالة، تعرض عليك Apple ترتيباً بديلاً لعملية الخدمة. إذا لم تتمكن من إرجاع الجهاز الخاضع للتغطية أو الجزء المستبدل كما هو موضح في التعليمات، أو أرجعت جهازاً مستبدلاً أو جزءاً مستبدلاً غير مؤهل للصيانة، فستخصص شركة Apple من بطاقة الائتمان المبلغ المطلوب. وإذا كانت Apple لا تتطلب إرجاع الجهاز أو الجزء المستبدل، فإنها ستشحن إليك مجاناً منتجاً بديلاً أو جزءاً بديلاً، مرفقاً معه أي تعليمات أو متطلبات منطبقة تتعلق بالتخلص من المنتج المستبدل أو الجزء المستبدل. لا تتحمل Apple مسؤولية أي تكاليف عمالة قد تتكبدها فيما يتعلق بخدمة الاستبدال السريع (ERS) أو خدمة صيانة الأجزاء بنفسك (DIY).

يمكنك اختيار استخدام خدمة الاستبدال السريع (ERS) لـ iPhone للشاشة فقط، أو iPhone للزجاج الخلفي فقط، أو iPhone لأحداث خدمة التلف العرضي الخاصة بتلف الشاشة والزجاج الخلفي، ولكن هذه الخدمات تخضع لرسوم خدمة تلفيات iPhone العرضية الأخرى الموضحة في الجدول في القسم 2.4 كعنصر بديل للمعدات الخاضعة للتغطية سيتم توفيرها لك.

يمكنك اختيار استخدام خدمة الاستبدال السريع (ERS) لمطالبات تلفيات شاشة iPad فقط، ولكنها ستخضع لرسوم حدث متعلق بخدمة تلفيات iPad العرضية الأخرى للطرازات (M3, M2) iPad Air 11" و (M3, M2) iPad Air 13" و (M3, M2) iPad Pro 11" و (M4) iPad Pro 13" و (M4) iPad Pro 16" و (A16) iPad و (A17 Pro) iPad mini الموضحة في الجدول في القسم 2.4 كعنصر بديل للمعدات الخاضعة للتغطية سيتم توفيرها لك.

خدمة الاستبدال السريع (ERS) غير متوفرة لـ iPod.

ويحق لـ Apple تغيير الطريقة التي قد تتبعها في توفير خدمة الإصلاح أو الاستبدال لك، وأحقية الأجهزة الخاضعة للتغطية الخاصة بك في تلقي الخدمة بطريقة معينة.

وستقتصر الخدمة على الخيارات المتوفرة في البلد المطلوب إجراء الخدمة فيه. وقد تختلف خيارات الخدمة ومدى توفر الأجزاء والمدد المستغرقة للاستجابة. إذا لم تكن الخدمة متوفرة للأجهزة الخاضعة للتغطية في بلد غير الذي اشتريت الأجهزة فيه، فقد تتحمل رسوم الشحن والمناولة؛ لتسهيل الخدمة في بلد تتوفر فيه الخدمة. وإذا طلبت إجراء الخدمة في بلد آخر غير الذي اشتريت الأجهزة فيه، 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 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 حاليًا قبل طلب الخدمة، (6) إجراء النسخ الاحتياطي للبرامج والبيانات الموجودة في الأجهزة الخاضعة للتغطية.

أثناء خدمة المكونات المادية، ستحذف APPLE محتويات الجهاز الخاضع للتغطية وتقوم بإعادة تهيئة وسائط التخزين. ستقوم Apple بإرجاع جهازك الخاضع للتغطية أو توفير بديل بنفس الإعدادات التي كان عليها الجهاز الخاضع للتغطية الأصلي، وفقًا 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 الذي يسمح به القانون المعمول به، 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 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 وفقًا لهذه الخطة السعر الأصلي المدفوع للخطة. لا تضمن Apple تحديثًا (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.

تمنح هذه الخطة بعض المزايا، بالإضافة إلى أي من الحقوق والتعويضات التي تكفلها القوانين واللوائح لحماية المستهلك. إلى الحد الأقصى للمسؤولية القانونية المحددة بموجب هذه القوانين واللوائح، تقتصر مسؤولية APPLE، وفقًا 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.

(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) إلغاء الخطط التي تم شراؤها من الموزعين المعتمدين من Apple خلال ثلاثين (30) يومًا من تاريخ الشراء:

إذا قمت بشراء هذه الخطة من أحد الموزعين المعتمدين من Apple وقمت بالإلغاء خلال ثلاثين (30) يومًا من شراء الخطة، فقد تحتاج إلى إلغاء الخطة عبر الموزع المعتمد من Apple لتسترد ما دفعته.

(ج) جميع الإلغاءات الأخرى:

(1) يخصوص خطط الدفع لمرة واحدة:

لإلغاء خطة دفع لمرة واحدة، اتصل هاتفياً بـ Apple، أو يمكنك إرسال إخطار كتابي 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) يومًا من شراء الخطة أو استلامها، أيهما أبعد، فستسترد المبلغ الذي دفعته بالكامل مخصومًا منه قيمة أي مزايا مقدمة لك بموجب الخطة.

(ب) إذا قمت بالإلغاء بعد مضي مدة تزيد على ثلاثين (30) يومًا من استلام هذه الخطة، فستسترد مبلغًا نسبيًا من سعر الشراء الأصلي. والمبلغ النسبي المسترد يتوقف على النسبة المئوية لمدة الخطة التي لم تنتهِ صلاحيتها بعد اعتبارًا من تاريخ شراء الخطة، مطروح منه قيمة أي مزايا مقدمة لك بموجب الخطة.

(2) يخصوص خطة 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)؛ أو

(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، سيُوجَل 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 تعبيرًا 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

وما لم ينص القانون المحلي المطبق على خلاف ذلك، يجوز أيضًا لـ Apple إلغاء هذه الخطة في حالة الغش أو تقديم بيانات محرفة، أو في حالة عدم توفر أجزاء الصيانة للأجهزة الخاضعة للتغطية في غضون ثلاثين (30) يومًا قبل إرسال إخطار كتابي بذلك. وإذا كان القانون المحلي يسمح بذلك وقامت Apple بإلغاء هذه الخطة بسبب عدم توفر أجزاء الخدمة، فستحصل على مبلغ نسبي عن فترة الخطة غير المنتهية الصلاحية.

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

9. نقل ملكية الخطة

يجوز لك نقل كل الحقوق الممنوحة لك بموجب الخطة إلى طرف آخر نقلًا دائمًا مرة واحدة فقط، وذلك بشرط ما يلي: (1) نقل إثبات الشراء الأصلي ومستند تأكيد الخطة والمواد المطبوعة للخطة وعقد الخدمة هذا إلى الطرف الآخر؛ و(2) إخطار Apple بهذا النقل عن طريق إرسال إخطار بالنقل إلى Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland، و(3) 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 خطط 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

- (أ) يجوز لـ Apple أن تتعاقد مع باطن 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) تُقدّم هذه الخطة وتكون سارية في المملكة العربية السعودية فقط، ولا تتوفر في الأماكن المحظورة بموجب القانون. لا تُقدّم هذه الخطة للأشخاص الذين لم يبلغوا سن الرشد.
- (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 التدمير 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/ar/. دون الإخلال بما ورد ذكره أعلاه، أنت توافق بأنه يجوز لـ Apple أو شركاتها الفرعية أو مزودي خدماتها استخدام ومعالجة اسمك والرقم التسلسلي للجهاز والمعلومات الخاصة بالاتصال، وتاريخ الإصدار وأي معلومات شخصية أخرى نقوم نحن أو شركتنا الفرعية أو مزودي الخدمات بجمعها أو بتوفيرها بشأن خطتك وذلك لأغراض: (1) تزويد 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 كانت 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 appleid.apple.com/sa/ar لتحديث تفضيلات الاتصال الشخصية، أو يمكنك التواصل مع Apple من خلال الرابط apple.com/sa-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) على النحو المستخدم في هذه الخطة، تمثل "Apple" هنا **Apple Saudi Arabia LLC**، وهي شركة ذات مسؤولية محدودة مسجلة في الرياض بالمملكة العربية السعودية، ويقع مقرها المسجل في الطابق 30، برج الفيصلية، طريق الملك فهد، حي العليا، ص. ب. 54995، الرياض 12212، المملكة العربية السعودية، رقم التسجيل. 1010421962. تشير "Beats" إلى Beats Electronics LLC (تُعرف أيضًا باسم Beats by Dr. Dre)، وهي شركة تابعة لـ Apple Inc. تنتج منتجات صوتية، منها الأجهزة الخاضعة للتغطية التي تحمل اسم العلامة التجارية Beats.

(م) تحكم قوانين دولة المملكة العربية السعودية الخطط التي يتم شراؤها في المملكة العربية السعودية. إن أي نزاعات ناجمة عن خطة مشتراة في المملكة العربية السعودية 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 لمحكمة المملكة العربية السعودية.

(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، كما أنها عرضة للتغيير.