



خدمات HP للدعم الفني وصيانة الأجهزة في الموقع للعملاء

خدمات HP Care Pack

نظرة عامة حول الخدمة

تُقدم "خدمات HP للدعم الفني وصيانة الأجهزة في الموقع للعملاء" مُساعدة عالية الجودة عن بعد ودعم في الموقع لجميع الأجهزة المشمولة بضمان الخدمة، مما يُساعدك على زيادة وقت وزمن الإنتاجية في شركتك.

يُمكنك الاختيار من بين مُختلف مستويات الخدمات المُعرّفة مُسبقًا والتي تُصمّم العديد من التدخلات للصيانة والدعم في الموقع وباقات تغطية متنوعة، وذلك حسب جداول زمنية وأوقات مُختلفة ضُمنت خصيصًا لثُلبي حاجيات العملاء الخاصة.

أضواء على مزايا الخدمات

- تشخيص المشاكل وتقديم الدعم عن بعد
- دعم الأجهزة في الموقع
- استبدال قطع الغيار والمواد اللازمة للصيانة مشمول
- خيارات على مُستوى خدمة الدعم مع نوافذ تغطية مختلفة
- خيارات على مُستوى الخدمة مع أوقات استجابة مختلفة في الموقع
- خيارات على مُستوى الخدمة مع تغطية كاملة للحماية من التلف العَرَضِي (للمنتجات المُؤهلة فقط)

المواصفات

جدول 1. مزايا الخدمة

الميزة	مواصفات تقديم الخدمات
تشخيص المشكلة عن بعد وتقديم الدعم	عندما يقوم العميل بتقديم طلب الدعم الفني لمشكلة ما، وبعد إقرار HP باستلام الطلب ستقوم حينها، حسب المُدة الزمنية التي تُغطيها الخدمة، بعزل الأجهزة المُعطلة ومن ثم تبدأ في تحديد الخلل والمشاكل التي تشوب الأجهزة عن بُعد، ثم ستعمل على إصلاح الأعطال والمشاكل التي تُواجه العميل. قبل القيام بأي صيانة أو مُعالجة تُطل ما في الموقع، ستقوم HP بإجراء عمليات تشخيص عن بُعد باستخدام حلول الدعم الرقمية عن بُعد للوصول والإطلاع على المشاكل بالنسبة للأجهزة والمنتجات التي تُغطيها خدمات حلول الدعم الفني، كما يُمكن لـ HP استخدام كل الوسائل الأخرى المُتوفرة والمُتاحة لتسهيل التشخيص وإصلاح الأعطال عن بُعد. ستقوم HP بتقديم المُساعدة عبر الهاتف لتثبيت البرامج الضرورية وإرشاد العميل بإتباع الخطوات اللازمة لإصلاح البرامج والأجزاء التي يشوبها خلل ما، وذلك أثناء فترة تغطية الخدمة. بغض النظر عن خطة التغطية لحلول الدعم التي يشترك فيها العميل، فإن الأعطال والحوادث التي تشمل الأجهزة يُمكن الإبلاغ عنها لـ HP عبر الهاتف أو عبر بوابة الإنترنت، حسب ما هو متوفر محليًا، أو عبر الإبلاغ عن طريق تقرير تلقائي للخلل من خلال خدمة حلول الدعم الرقمية عن بعد، والتي تعمل على مدار الساعة. ستُقر HP باستلام إشعار طلب الخدمة عن طريق تسجيل كامل بيانات المُكالمة الهاتفية، وتحديد رقم مرجعي لحالة العميل ومن ثم مشاركة هذا الرقم مع العميل لمُتابعة تقدم حلول الدعم. تحتفظ HP بحقها في تحديد الحل النهائي لجميع الحوادث والأعطال المُبلّغ عنها.
دعم الأجهزة في الموقع	بالنسبة للحوادث والأعطال التي لا يُمكن إصلاحها عن بعد، حسب تقييم HP، ستأذن HP بإرسال مندوب مُفوض من قبل HP لتقديم الدعم الفني في الموقع، بالنسبة للمنتجات التي تشملها تغطية الدعم، من أجل إصلاح وإعادة المُنتجات المعطوبة إلى وضع التشغيل. بالنسبة لبعض الطابعات، وأجهزة الكمبيوتر، وأجهزة الاتصال بالشبكة وأجهزة تخزين البيانات، يُمكن لـ HP، حسب تقديرها، استبدال هذه المنتجات بدلًا من إصلاحها. المُنتجات البديلة هي منتجات جديدة أو منتجات تُعادل الجديدة وظيفيًا في الأداء. المُنتجات المُستبدلة تُصبح ملكًا لـ HP.
قطع الغيار والمواد اللازمة للصيانة	ستقوم HP بتوفير قطع الغيار الأصلية المدعومة من HP وكل المواد اللازمة لصيانة المُنتج، الذي تشمله خطة خدمات الصيانة، من أجل إصلاحها وإعادة تشغيلها، بما في ذلك قطع الغيار الضرورية والمواد اللازمة المُوصى بها لتحديث المُنتج وإصلاحه بشكل كامل. المُنتجات البديلة المُقدمة من قبل شركة HP تكون جديدة أو منتجات تُعادل الجديدة وظيفيًا في الأداء. القطع المُستبدلة تُصبح ملكًا لـ HP. لا تخضع المستلزمات والأجزاء الاستهلاكية للدعم ولن تُعتبر جزءًا من هذه الخدمة. تنطبق شروط الضمان والأحكام القياسية على المستلزمات والأجزاء الاستهلاكية. الحد الأقصى لدعم دورة حياة المُنتج/ الحد الأقصى للاستعمال: بالنسبة للقطع والمكونات التي تجاوزت مدة تشغيلها أو دورة حياة المُنتج و/أو فيود الإستهلاك المُقصى كما هو مبيّن في دليل التشغيل الخاص بالشركة المُصنّعة أو كما هو منصوص عليه في ورقة البيانات الفنية، لن يتم إصلاحها أو استبدالها كجزء من هذه الخدمة.

جدول 1. تابع مزايا الخدمة

نافذة التغطية

تُحدد نافذة التغطية الفترة الزمنية التي تتوفر فيها الخدمات المذكورة سواءً في الموقع أو عن بعد.
سيتم تسجيل المكالمات الواردة خارج نافذة التغطية هذه في يوم العمل التالي، وذلك خلال أوقات العمل التي تُعطي خدمات الضمان.
خيارات نافذة التغطية مُتوفرة للمنتجات التي ينطبق عليها الشروط المُوضحة في جدول "خيارات مُستويات الخدمة".
جميع خطط الضمان تخضع للتوفر المحلي للخدمة. للحصول على معلومات مفصلة عن توفر الخدمة، يُرجى الاتصال بمكتب مبيعات HP المحلي.

زمن الاستجابة في الموقع لدعم الأجهزة

بالنسبة للأعطال والمشاكل للأجهزة المُؤمنة بضمان الخدمة والتي لا يُمكن إصلاحها عن بُعد، ستقوم HP بتسخير جهودٍ معقولة تجاريًا للاستجابة في الموقع ضمن الجدول الزمني المُحدد في مثل هذه الحالات.
يبدأ حساب زمن الاستجابة لطلب الخدمة، عند استلام وإقرار HP بوصول الإشعار لإصلاح عطل أو خلل ما. زمن الاستجابة في الموقع ينتهي عندما يصل المُمثل الرسمي لـ HP لموقع العميل، أو عندما تُصدر HP توضيحًا ينص على أن الخلل الذي تم الإبلاغ عنه لا يتطلب حاليًا تدخلًا في الموقع.
يتم قياس أوقات الاستجابة خلال المدة التي تغطيها نافذة التغطية فقط، ويمكن تأجيلها إلى يوم العمل التالي ضمن المدة الزمنية التي يشملها ضمان الجهاز.
خيارات "زمن الاستجابة" مُتوفرة للمنتجات التي تنطبق عليها الشروط المُوضحة في جدول "خيارات مُستوى الخدمة". تخضع جميع "أوقات زمن الاستجابة" للتوفر المحلي للخدمة. للحصول على معلومات مفصلة عن توفر الخدمة، يُرجى الاتصال بمكتب مبيعات HP المحلي.

جدول 2. مزايا الخدمة الاختبارية

الميزة

مواصفات تقديم الخدمات

حماية ضد التلف العارض

بالنسبة للمنتجات التي تنطبق عليها شروط الضمان، يُمكن تغطيتها بمستويات خدمة مُعينة للحماية من التلف العرضي. بالنسبة للحالات التي تنطبق عليها ضمان الحماية من التلف العرضي، يتلقى العملاء الحماية من التلف العرضي للمنتجات المُؤمنة بهذا الضمان كجزء من هذه الخدمة.
يُعرّف التلف العرضي بالأضرار المادية للمنتج الناجمة عن أو الناتجة عن حادث غير مُتوقع أو حادث عرضي. تشمل المخاطر المُؤمنة بالضمان على انسكاب السوائل غير المتعمد في أو على الجهاز، سقوط الجهاز، إفلات الجهاز، والارتفاع المفاجئ للتيار الكهربائي. ويشمل هذا الضمان شاشات الكريستال السائل (إل سي دي) التالفة أو المُنكسرة، أو الأجزاء المعطوبة. يخضع استبدال الأجزاء الرئيسية لبعض القيود على النحو المُفضل في القسم الخاص "بقيود الخدمة" أدناه.
لا تشمل الحماية من الضرر العرضي الضرر الحاصل عن الاستعمال المُتواصل العادي، السرقة؛ ضياع المنتج؛ الحرائق، الأضرار الناجمة عن حوادث السيارات، الكوارث الطبيعية (على سبيل المثال لا الحصر، الفيضانات)؛ اختفاء غامض للجهاز، وضع الجهاز في غير موضعه، الفيروسات، استعمال مُتهور للجهاز، استعمال الجهاز فوق طاقته، نية أو تعمد استخدام المنتج بطريقة غير صحيحة؛ أضرار مستحضرات التجميل و / أو غيرها من الأضرار التي لا تؤثر على وظيفة الجهاز، أو أضرار أثناء شحن المُنتج المُؤمن بضمان للعملاء أو إلى موقع آخر. الاستثناءات الأخرى للحماية من الأضرار العرضية (الحماية ضد التلف العارض) مفصلة في قسم "قيود الخدمة" أدناه. في حالة تم تقديم الجهاز مع عناصر وقائية مثل الأغشية أو صندوق حماية أو كيس حماية من الغبار أو غيرها من المُلحقات، وذلك لاستعمالها مع الجهاز قصد حمايته، فمن المُتوقع من العملاء مواصلة استعمال هذه المُلحقات الوقائية للحماية من الأضرار التي قد تلحق بالجهاز المُؤمن بضمان. تعريف سوء استعمال المُنتج: تُعتمد عدم استخدام المُلحقات الوقائية المُصاحبة للجهاز عند استعماله، أو استعمال المنتج/المنتجات التي تم شراؤها لاستخدام بطريقتي مضرّة أو مجحفة أو عنيفة مما يؤدي إلى إلحاق الضرر بالجهاز. أي ضرر ينجم عن هذا النوع من الاستعمال لا يُشمل في برنامج (الحماية ضد التلف العارض). للاستفادة من خدمات ضمان (الحماية ضد التلف العارض) بالكامل، يتطلب أن يكون المُنتج مُؤمّنًا بضمان من قبل المُصنّع أو خدمة ضمان مصاحب تُغطي فترة أو تساوي مدة ضمان (الحماية ضد التلف العارض).

جدول 2. بقية مزايا الخدمات الاختيارية

الميزة	مواصفات تقديم الخدمات
ضمان يُغطي الكمبيوتر المكتبي/الدفترى فقط	بالنسبة للحواسيب الشخصية التي يشملها الضمان، يُمكن للعميل أن يختار لها الضمان الذي يُغطي الكمبيوتر المكتبي/الدفترى فقط. مع العلم أن شروط هذا الضمان لا تتعارض مع البنود المُوضحة في هذه الوثيقة أو شروط وأحكام HP العامة لباقة الدعم الفني HP Care Pack، وعليه فإن الخدمات المشمولة في خطة هذا الضمان لا تُعطي الخيارات والملحقات التالية: <ul style="list-style-type: none"> الشاشة الخارجية قاعدة تثبيت الجهاز، حامل الجهاز، أو مُعدّد المنافذ الملحقات الخارجية التي لم يتم شراؤها مع المنتج الأصلي والتي لم يتم إدراجها عند التعبئة والتغليف لجهاز الكمبيوتر المكتبي أو الدفترى.
الكيفية	سيقوم فريق مُتخصص من التقنيين الجُبراء بتوفير المساعدة عبر الهاتف، للتأكد من أن كل شيء يعمل بسلاسة.
المساعدة عبر الهاتف	من الاثنين إلى الجمعة، بين الساعة 8:00 صباحًا إلى الساعة 6:00 مساءً، باستثناء أيام العطلات البنكية.
لتحديد الأخطاء وإصلاحها بسرعة عبر HP	لتحديد الأخطاء وإصلاحها، تفضل بزيارة sprout.hp.co.uk/support

جدول 3. خيارات مُستوي الخدمات

لا تتوفر جميع "خيارات مُستوي الخدمات" على جميع المنتجات. سيتم تحديد وتوثيق "خيارات مستوى الخدمات" التي اختارها العميل في وثيقة الشراء والضمان المُصاحبة للمنتج.

الخيارات	مواصفات تقديم الخدمات
الزمن القياسي للاستجابة للطلب، ساعات العمل المعتادة (5x9)	الخدمة مُتاحة 9 ساعات يوميًا، ابتداءً من الساعة 8:00 صباحًا إلى الساعة 5:00 مساءً بالتوقيت المحلي، من الاثنين إلى الجمعة، باستثناء أيام العطلات الرسمية لشركة HP.
الاستجابة في اليوم الثالث، ساعات العمل المعتادة (5x9)	سيصل مندوب HP المُفوض إلى موقع العميل خلال الزمن المُحدد للاستجابة لطلبه، ليبدأ بعدها في إصلاح الأعطال أو الخلل في الأجهزة وذلك في غضون الفترة الزمنية المُحددة للاستجابة في الموقع كما هو مُوضح محليًا. تتم الاستجابة للعميل بعد استلام وتأكيد استلام الإشعار بالطلب من قبل HP. قد تختلف أوقات الاستجابة في الموقع بحسب الظروف المحلية من عدة أيام عمل إلى عدة أسابيع وهي تعتمد على الإمكانيات المحلية المُتوفرة. سيتم التعامل مع المكالمات الواردة خارج أوقات العمل خلال يوم العمل التالي ومن ثم تُقدم الخدمة ضمن زمن الاستجابة في الموقع المُعرّفة محليًا. للحصول على معلومات حول زمن الاستجابة القياسي في الموقع الذي ينطبق على بلد مُعين أو منطقة جغرافية يذاتها، يُرجى الاتصال بمكتب مبيعات HP المحلي.
الاستجابة في اليوم الثالث، ساعات العمل المعتادة (5x9)	الخدمة مُتاحة 9 ساعات يوميًا، ابتداءً من الساعة 8:00 صباحًا إلى الساعة 5:00 مساءً بالتوقيت المحلي، من الاثنين إلى الجمعة، باستثناء أيام العطل لشركة HP. سيصل مندوب HP المُفوض إلى موقع العميل خلال الزمن المُحدد للاستجابة لطلبه، ليبدأ بعدها في إصلاح الأعطال أو الخلل في الأجهزة وذلك في يوم العمل الثالث للاستجابة. تتم الاستجابة للعميل بعد استلام وتأكيد استلام الاتصال من قبل HP. سيتم التعامل مع المكالمات الواردة خارج أوقات العمل خلال يوم العمل التالي ومن ثم تُقدم الخدمة خلال الثلاث أيام التالية.
الاستجابة للطلب في اليوم التالي، ساعات العمل المعتادة (5x9)	الخدمة مُتاحة 9 ساعات يوميًا، ابتداءً من الساعة 8:00 صباحًا إلى الساعة 5:00 مساءً بالتوقيت المحلي، من الاثنين إلى الجمعة، باستثناء أيام العطلات الرسمية لشركة HP. سيصل مندوب HP المُفوض إلى موقع العميل خلال الزمن المُحدد للاستجابة لطلبه، ليبدأ بعدها في إصلاح الأعطال أو الخلل في الأجهزة وذلك في يوم العمل التالي للاستجابة. تتم الاستجابة للعميل بعد أن يتم استلام وإقرار استلام الاتصال من قبل HP. سيتم التعامل مع المكالمات الواردة خارج أوقات العمل خلال يوم العمل التالي ومن ثم تُقدم الخدمة خلال اليوم التالي.
الاستجابة للطلب في اليوم التالي، ساعات العمل المعتادة	الخدمة مُتاحة 9 ساعات يوميًا، ابتداءً من الساعة 8:00 صباحًا إلى الساعة 5:00 مساءً بالتوقيت المحلي، من الاثنين إلى يوم الأحد، باستثناء أيام العطل لشركة HP. سيصل مندوب HP المُفوض إلى موقع العميل خلال الزمن المُحدد للاستجابة لطلبه، ليبدأ بعدها في إصلاح الأعطال أو الخلل في الأجهزة وذلك في يوم العمل التالي للاستجابة لطلب العميل. تتم الاستجابة للعميل بعد أن يتم استلام وإقرار استلام الاتصال من قبل HP. سيتم التعامل مع المكالمات الواردة خارج أوقات العمل خلال يوم العمل التالي ومن ثم تُقدم الخدمة خلال اليوم التالي.
الاستجابة للطلب في اليوم التالي، ساعات العمل الممتدة (7x12)	الخدمة مُتاحة 12 ساعة يوميًا، ابتداءً من الساعة 8:00 صباحًا إلى الساعة 8:00 مساءً بالتوقيت المحلي، من الاثنين إلى يوم الأحد، بما في ذلك أيام العطل لشركة HP. سيصل مندوب HP المُفوض إلى موقع العميل خلال الزمن المُحدد للاستجابة لطلبه، ليبدأ بعدها في إصلاح الأعطال أو الخلل في الأجهزة وذلك في يوم العمل التالي للاستجابة لطلب العميل. تتم الاستجابة للعميل بعد استلامه وتأكيد استلامه من قبل HP. سيتم التعامل مع المكالمات الواردة خارج أوقات العمل خلال يوم العمل التالي ومن ثم تُقدم الخدمة خلال يوم العمل الذي يليه.

جدول 3. تابع خيارات مستوى الخدمة

الخيار	مواصفات تقديم الخدمات
الاستجابة للطلب خلال 4 ساعات، ساعات العمل المعتادة (5x9)	الخدمة مُتاحة 9 ساعات يومياً، ابتداءً من الساعة 8:00 صباحاً إلى الساعة 5:00 مساءً بالتوقيت المحلي، من الاثنين إلى الجمعة، باستثناء أيام العطلات الرسمية لشركة HP. تتصل مندوب HP المُفوض إلى موقع العميل خلال الزمن المُحدد للاستجابة لطلبه، ليبدأ بعدها في إصلاح الأعطال أو الخلل في الأجهزة وذلك في غضون 4 ساعات من تلقي الطلب. تتم الاستجابة للعميل بعد أن يتم استلام وإقرار استلام الاتصال من قبل HP. الاستجابة في الموقع خلال 4 ساعات منذ تلقي الاتصال تُقاس ضمن الفترة الزمنية التي تغطيها نافذة التغطية فقط. بالنسبة للمكالمات الواردة بعد 1:00 مساءً بالتوقيت المحلي، يتم تأخير زمن الاستجابة للطلب خلال اليوم التالي ضمن الفترة الزمنية التي تُغطيها الضمان.

تغطية مناطق الاستجابة

تنطبق خدمة الاستجابة في الموقع لطلب إصلاح خلل أو عطل ما في الأجهزة على المواقع التي تبعد 100 ميل (160 كم) عن أقرب مركز HP للدعم الفني. تقدم خدمات الاستجابة في الموقع بدون أي رسوم إضافية بالنسبة للمواقع التي تبعد أقل من 200 ميل (320 كم) عن أقرب مركز HP للدعم الفني. تُفرض رسوم إضافية على خدمات الاستجابة في الموقع بالنسبة للمواقع التي تبعد أكثر من 200 ميل (320 كم) عن أقرب مركز HP للدعم الفني.

تغطية مناطق الاستجابة والرسوم المفروضة عليها، إن وجدت، قد تختلف في بعض المواقع الجغرافية.

تختلف أوقات الاستجابة لطلب إصلاح عطل أو خلل ما في المواقع التي تبعد 100 ميل (160 كم) عن أقرب مركز HP للدعم الفني كما هو مُوضح في الجدول أدناه.

المسافة الفاصلة بين مركز HP للدعم الفني وموقع العميل	زمن استجابة في الموقع لمدة 4 ساعات	الاستجابة في الموقع في يوم العمل التالي / يوم العمل الثالث
100-0 ميل (160-0 كم)	4 ساعات	يوم العمل التالي / يوم العمل الثالث ضمن الغدّة المُؤمّنة بضمان
101-200 ميل (161-320 كم)	8 ساعات	يوم إضافي لتغطية الضمان
201-300 ميل (321-480 كم)	يتحدد في وقت الطلب ويخضع لتوافر الموارد.	يومان إضافيان لتغطية الضمان
أبعد من 300 ميل (480 كم)	يتحدد في وقت الطلب ويخضع لتوافر الموارد.	يتحدد في وقت الطلب ويخضع لتوافر الموارد.

التغطية

هذه الخدمة تُوفر تغطية على كل منتجات HP و Compaq منها الأجهزة والمكونات الداخلية لهذه الأجهزة (مثل بطاقات HP Jetdirect، الذاكرة والأقراص المُدمجة CD) وكذلك منتجات وملحقات HP و Compaq التي تُباع مع الأجهزة الرئيسية، مثل الماوس ولوحة المفاتيح، قاعدة تثبيت الكمبيوتر، ومُحول الطاقة AC، والشاشات الخارجية التي يصل حجمها إلى 22 بوصة.

المواد الاستهلاكية، على سبيل المثال لا الحصر، الوسائط القابلة للإزالة، البطاريات المُستبدلة من قبل العملاء والأقلام الرقمية للكمبيوتر اللوحي، ومعدات الصيانة، وغيرها من اللوازم، وصيانة الأجهزة غير HP، لا تُغطيها هذه الخدمة.

بالنسبة للمكونات التي توقف العمل بها، قد تحتاج إلى تحديث عند إصلاحها. ستعمل HP بالتشاور مع العملاء على تقديم التوصيات اللازمة لاستبدال بعض القطع أو المكونات. يتفاوت توفر قطع الغيار وبدائل جميع المكونات حسب قدرات الدعم المحلية للبلدان المعنوية بالأمر.

دور ومسئوليات العملاء

في حال عدم تصرف العميل بحسب مسؤولياته المُحددة، حسب ما هو مُوضح من قبل HP، فإن HP أو الهيئة المُفوضة لتقديم خدمات الضمان (1) لن تلتزم بتقديم الخدمات كما هو مُبين في هذا المُستند أو (2) ستقدم خدمات الاستجابة لإصلاح أي عطل على حساب العميل حسب المكان والزمان والأسعار المعمول بها خلال تلك الفترة.

يتوجب على العميل أو المُمثل الرسمي لـ HP تفعيل ضمان الجهاز خلال 10 أيام من يوم شراء المنتج وذلك من خلال اتباع تعليمات التسجيل المرفقة مع حزمة الخدمات أو عبر إتباع الخطوات الموضحة في المستند من HP المرفق مع البريد الإلكتروني أو كما هو موضح خلافاً لذلك من قبل شركة HP. في حالة تغيير موقع أو مكان المنتج، (أو إدخال تحديث أو تغيير على تسجيل المنتج) يجب تفعيل وتسجيل المنتج في غضون 10 أيام من تغيير موقع أو مكان المنتج.

بناءً على طلب من HP، سوف يُطلب من العملاء دعم جهود HP لحلول الأعطال أو المشاكل التي يُواجهها العميل عن بعد. يتوجب على العميل:

- توفير جميع المعلومات اللازمة لـ HP لتقديم الدعم عن بعد في الوقت المناسب وبشكل مهني، حيث سيساعد هذا على تحديد مستوى الدعم والتدخل المطلوب للعميل.
- البدء بالاختبارات الذاتية وتثبيت وتشغيل الأدوات والبرامج التشخيصية الأخرى
- تثبيت تحديثات البرامج الثابتة على الجهاز
- القيام بكل الخطوات المعقولة الأخرى من أجل مساعدة HP على التعرف على المشاكل التي تعترض العميل وتشخيصها وحلها، بناءً على طلب HP.

العميل هو المسؤول عن تثبيت، في الوقت المناسب، البرامج الحساسة التي تضمن عمل الجهاز والقيام بالتحديثات اللازمة للبرامج المثبتة في الجهاز، كما يتعين على العميل التأكد من تثبيت قطع الغيار المناسبة التي تسلمها من HP.

يُوافق العميل على دفع رسوم إضافية في حال طلب من HP تثبيت وتركيب تحديثات البرامج الثابتة (Firmware) للجهاز. تُحتسب أي رسوم إضافية للعميل على أساس الوقت والمواد المطلوبة، إلا في حالة إتفاق مسبق ومكتوب بين العميل وشركة HP.

في الحالات التي يتم فيها شحن قطع غيار للعميل للقيام بنفسه بعملية الإصلاح، يكون العميل عندها هو المسؤول عن إعادة القطع التي يشوبها خلل أو عطب خلال مدة زمنية مُعينة إلى HP. في حال عدم تلقي HP القطع التي يشوبها خلل أو عطل خلال المدة الزمنية المُحددة أو في حال كانت القطع أو الجهاز بأكمله مُشوَّهاً بأضرار كبيرة عند استلامه، يتوجب على العميل عندها دفع غرامة إضافية على هذه القطع المُشوَّهة أو المعيبة، على النحو الذي تُحدده شركة HP.

قيود الخدمة

وفقاً لما تقدره HP، سيتم تقديم الخدمة من خلال الجمع بين التشخيص عن بعد للخلل وتقديم الدعم الفني عن بُعد أو تقديم الخدمات مباشرةً في الموقع أو غيرها من الأساليب المناسبة لتقديم مثل هذه الخدمات. يمكن أن تشمل أساليب وطرق تقديم الخدمات الأخرى، استعمال البريد السريع، لإرسال قطع الغيار التي يُمكن للعميل استبدالها بنفسه مثل الماوس ولوحة المفاتيح أو أي قطع أخرى مُصنفة من قبل HP على أنها يُمكن للعميل استبدالها بنفسه أو استبدال المنتج بأكمله. ستقوم HP بتحديد آلية العمل المناسبة لضمان فعالية الدعم الفني خلال المدة الزمنية المُحددة والالتزام بعملية إصلاح الجهاز حسب المواعيد إن أمكن.

في حال تقدير أن عملية إصلاح الخلل أو العطب ستتم عن طريق إرسال قطع غيار ليقوم العميل بتثبيتها بنفسه، عندها يتم إلغاء خدمة الاستجابة للعميل في الموقع. في هذه الحالات، ستقوم HP بإرسال القطع، التي يُمكن للعميل تركيبها بنفسه لإصلاح الخلل، إلى موقع العميل. لمزيد من التفاصيل حول عملية الإصلاح الذاتي وقطع الغيار، يُرجى الرجوع إلى الموقع التالي: hp.com/go/selfrepair

لا يتم إعتداد زمن الاستجابة للدعم الفني في الموقع في حالة تم تقديم الخدمة من خلال تشخيص للمشكلة عن بعد، أو دعم فني عن بعد، أو أي أساليب أخرى لتقديم هذه الخدمات عن بعد كما هو موضح أعلاه.

يتم استثناء الأنشطة التالية من الخدمة:

- النسخ الاحتياطي والاسترداد، ودعم نظام التشغيل، وبرامج أخرى، والبيانات
- الاختبار التشغيلي للتطبيقات، أو اختبارات إضافية مطلوبة من قبل العميل
- تحديد مشاكل الاتصال البيئي أو خلل في التوافق بين الأجهزة وإصلاحها
- دعم المشاكل المتعلقة بالشبكة
- الخدمات الإضافية المطلوبة من قبل العميل بسبب فشله أو عدم قدرته على تفعيل وإصلاح النظام أو التعديل فيه أو تحديث برنامج حسب الخطوات والإرشادات التي تقدمها له HP.
- الخدمات الإضافية المطلوبة من قبل العميل بسبب عدم اتباعه للإرشادات الوقائية المُوصى بها من قبل HP لحماية جهازه من التلف كما هو موضح في دليل الاستعمال.
- الخدمات الإضافية المطلوبة من قبل العميل، وحسب تقدير HP، لمعالجة عطل أو خلل ما ناتج عن سوء استعمال المنتج مما أدى إلى تلفه.
- الخدمات الإضافية المطلوبة من قبل العميل، وحسب ما تراه وتقدره HP، لمعالجة عطل أو خلل ما ناتج عن محاولات غير مُصرح بها من قبل أفراد غير مُؤهلين من قبل HP لتثبيت وإصلاح وصيانة، أو تعديل الأجهزة والبرامج الثابتة.

استثناءات في خدمة الصيانة من التلف العرضي خلال الاستعمال العادي للجهاز

تتطلب الاستفادة الكاملة من خدمات ضمان "الصيانة من التلف العرضي خلال الاستعمال العادي للجهاز" أن يكون المنتج مُؤمن بضمان من قبل المُصنِّع أو خدمة ضمان مصاحب تُغطي فترة أو تساوي مُدة ضمان الحماية ضد التلف العارض. ميزة "خدمة الصيانة من التلف العرضي خلال الاستعمال العادي للجهاز" تُغطي المشاكل الناجمة عن قصور في التشغيل أو خلل ميكانيكي من جراء حادث عرضي يتعرض له الجهاز خلال الاستعمال العادي. هذه الخدمة لا تُغطي الحالات التالية والأضرار الناجمة عن:

- الاستعمال المُتواصل العادي، تغيّر في لون الجهاز، أو تركيبته، أو المظهر العام الخارجي، تدهور تدريجي في حالة الجهاز، الصدأ، الغبار، أو التآكل.
- الحرائق، حوادث المنازل أو حوادث نقل المنتج في المركبات، الكوارث الطبيعية (مثل الفيضانات) أو غُطل أو خلل ناتج عن عوامل خارجية للمنتج.
- تعرض المنتج إلى ظروف طقس أو ظروف بيئية قاسية ليست مُبيّنة في لائحة HP للمخاطر الطبيعية، تعرض الجهاز لبيئة خطيرة (بما في ذلك مواد خطيرة بيولوجية)، إهمال مُشغل أو مُستعمل الجهاز، سوء استخدام، سوء إدارة المنتج، تواتر إمدادات الطاقة الكهربائية المُرتفعة، مُحاولات إصلاح أو مُحاولات إصلاح غير مُصرح بها من قبل HP، مُحاولات تعديل للمنتج غير مُصرح بها، المُلحقات أو التثبيت، تخريب المنتج، ضرر ناتج عن حيوان أو تعشيش وتكاثر الحشرات في المنتج، بطارية معيبة، تسريب في البطارية، عدم صيانة المنتج بالكيفية المُوضحة في دليل الاستعمال (بما في ذلك استعمال المُنظفات غير المُلائمة من أجل التنظيف).
- خطأ في تصميم المنتج، وهيكّل الجهاز، والبرمجة، أو الإرشادات
- صيانة، و إصلاح المنتج، أو استبدال قطع غيار ناتجة عن ضياع أو أضرار أخرى ناجمة عن أي سبب آخر عدى الاستعمال العادي للمنتج، التخزين، وتشغيل المنتج واستعماله وفقاً لمُواصفات الشركة المُصنعة ودليل الاستعمال.
- السرقة والضياع، والاختفاء الغامض للمنتج، أو وضع المنتج في غير موضعه العادي
- فقدان البيانات أو تلفها؛ توقف الأعمال
- النصب والإحتيال على HP (بما في ذلك، وليس على سبيل الحصر، تقديم معلومات مغلوطة أو مُضللة أو خاطئة أو عدم الكشف الكامل لسبب تلف الجهاز من قبل العميل، لمُقدم الخدمة أو لـHP).
- الضرر العرضي أو غيره من الأضرار للمنتج الناتجة عن دهون أو مُستحضرات تجميل، بمعنى كل ما من شأنه أن يُغيّر لون الجهاز ولكن لا يُؤثر على عمل وأداء الكمبيوتر.
- عيوب شاشة جهاز الكمبيوتر على سبيل المثال لا الحصر، "حرق في داخل الشاشة" يكسلات مفقودة، ناجمة عن الاستخدام العادي وتشغيل المنتج في ظروف عادية
- أضرار حاصلة للمنتج/أو للأجهزة التي تم تغيير أرقامها المتسلسلة أو تم إزالتها
- أضرار أو عطل في المُعدات التي يشملها ضمان المُصنِّع، سحب المنتج من السوق، أو نشرات المُصنِّع
- الأضرار الناجمة أثناء شحن العميل للمنتج الذي يشملها الضمان من أو إلى مكان آخر
- الأضرار التي لحقت بالأجهزة، والبرمجيات، ووسائط المعلومات، والبيانات، الخ... ناجمة عن الأسباب التالية، على سبيل المثال لا الحصر: الفيروسات، برامج التطبيق؛ برامج الشبكة؛ تحديثات، تنسيق من أي نوع؛ قواعد البيانات؛ الملفات؛ المُشغلات - برامج حاسوبية؛ كود المصدر؛ رمز التعليمات البرمجية أو بيانات إمتلاك الجهاز، أي دعم، هيكل العناصر البرمجية، التثبيت، أو إعادة تثبيت أي برنامج أو بيانات؛ أو استخدام وسائط تالفة أو معيبة.
- أيّ وجميع الظروف أو الأضرار الموجودة مُسبقاً التي وقعت (أي حصلت) قبل تاريخ شراء باقة خدمة HP Care Pack

• قِدم المنتج

- كل المُعدات أو الأجهزة التي تم نقلها خارج البلد التي تم شراء الأجهزة فيها، وليست مُؤمنة بضمان حماية النقل + ضمان باقة HP Care Pack ضد التلف العرضي
- شاشات العرض البلوري السائل المُتضررة أو التالفة بسبب سوء الاستعمال أو أن سبب التلف مُستثنى حسب ما هو مُوضح في هذا المُستند
- ضرر مُتعمد ينتج عنه كسر أو تصدع في شاشة الكمبيوتر أو تلف الشاشة
- أيّ تلف ناتج عن تدخل للشرطة، أو حرب غير معلنة أو معلنة، حادث نووي، أو عمل إرهابي
- تغيير أو تعديل في المُنتجات، المُؤمنة بضمان، بأي شكل من الأشكال
- إخفاء غامض أو غير مُبرر للمنتج وأي فعل مُتعمد يُسبب ضرراً للمنتج المُؤمن بضمان

سوء استعمال المنتج، وإهمال، وسوء إدارة المنتج المُتعمد أثناء التعامل مع أو استخدام المنتج. في حالة تم تقديم الجهاز مع عناصر وقائية مثل الأغطية أو صندوق حماية أو كيس حماية من الغبار أو غيرها من الملحقات، وذلك لاستعمالها مع الجهاز قصد حمايته، فعلى العملاء مواصلة استعمال هذه الملحقات الوقائية للحماية من الأضرار التي قد تلحق بالجهاز المؤمن بضمان، لكي نكونوا مؤهلين للتمتع بخدمات تغطية كاملة للحماية من التلف العرضي. سوء استعمال المنتج، والإهمال، وسوء إدارة المنتج المُتعمد أثناء التعامل مع أو استخدام المنتج، على سبيل المثال لا الحصر، استعمال الجهاز المؤمن بضمان بطريقة غير صحيحة، أو ضارة أو مسيئة أو استعماله بشكل عنيف من شأنه أن يؤدي إلى الإضرار بالجهاز وأي ضرر مُتعمد أو مقصود لهذا المنتج. ضمان خدمات الإصلاح والحماية ضد التلف العرضي لا يُغطي أي ضرر يُنتج عن مثل هذه الأفعال.

اعرف المزيد على
hp.com/go/cpc

اشترك للحصول على آخر التحديثات
hp.com/go/getupdated

تخضع خدمات HP للشروط والأحكام المعمول بها في HP للخدمة التي يتم تقديمها أو الإشارة إليها للعميل في وقت الشراء. ربما يمتلك العميل حقوقاً قانونية إضافية طبقاً للقوانين المحلية المعمول بها، وتلك الحقوق لا تتأثر بأي شكل من الأشكال بشروط وأحكام الخدمة من HP أو الضمان المحدود من HP الذي يتم تقديمه مع منتجك من HP.

© حقوق الطبع والنشر (2015) محفوظة لشركة Hewlett-Packard Development Company, L.P. تخضع المعلومات الواردة في هذه الوثيقة للتغيير دون إشعار. الضمانات الوحيدة لمنتجات وخدمات شركة HP موضحة صراحةً في بيانات الضمان المصاحبة لمثل هذه المنتجات والخدمات. ليس في هذه الوثيقة ما يُمكن تفسيره على أنه يشكل ضماناً إضافياً. شركة HP غير مسؤولة عن الأخطاء الفنية أو التحريرية أو السهو أو النسيان في هذه الوثيقة.

4AA3-82B2ARE، يونيو 2015

