

# الضمان والدعم الفني المحدودان من HP في جميع أنحاء العالم

## ضمان HP المحدود على الأجهزة

### فترة الضمان المحدود

إن فترة الضمان المحدود لمنتج HP الخاص بك مطبوعة على ملصقات الرقم التسلسلي الملصقة بالمنتج. فالرقم الأول يشير إلى فترة ضمان الأجزاء بالأيام (d) أو الأعوام (y)، الرقم الثاني يشير إلى فترة ضمان الصنعة بالأيام (d) أو الأعوام (y) والرقم الثالث يشير إلى فترة ضمان تقديم الخدمة في الموقع بالأيام (d) أو الأعوام (y). وعلى سبيل المثال، إذا كانت فترة الضمان المحدود الظاهرة على ملصق الرقم التسلسلي 1y/1y/1y فمعنى ذلك عام واحد على القطع وعام واحد على الصنعة (اليد العاملة) وعام واحد للخدمة في الموقع. تبدأ فترة الضمان المحدود اعتباراً من تاريخ الشراء أو الاستئجار من شركة HP، أو من تاريخ انتهاء شركة HP من عملية التثبيت. بعد إيصال البيع أو الاستلام المؤرخ، والذي يُظهر تاريخ شراء المنتج أو استجاره، هو الإثبات على تاريخ شراء المنتج أو استجاره مالم تعلمك شركة HP أو الوكيل الخاص بك بتاريخ آخر كتابة. قد يُطلب منك تقديم إثبات للشراء أو الاستئجار كشرط للحصول على خدمة الضمان.

تعكس خدمة الضمان المشار إليها هنا العروض الخاصة بالضمان الأساسي. قد يتضمن منتج أجهزة HP الخاص بك تحسينات في الضمان الأساسي؛ للحصول على معلومات الضمان الأخيرة قم بالاتصال بـ HP.

### شروط عامة

يوفر لك هذا الضمان المحدود الخاص بأجهزة HP، بوصفك عميلاً، حقوق ضمان محدود صريحة من شركة HP، بوصفها الشركة المصنعة. يرجى مراجعة موقع الويب الخاص بشركة HP للحصول على تفاصيل كاملة حول كيفية الحصول على ضمان محدود. بالإضافة إلى ذلك، يمكنك أيضاً التمتع بحقوق قانونية أخرى بموجب القانون المحلي المعمول به أو بموجب اتفاقية كتابية خاصة مع شركة HP.

وإلى الحد الذي يسمح به القوانين المحلية، لا تجري شركة HP أية ضمانات أو شروط أخرى، كتابية كانت أم شفوية، وتنكر خصوصاً كافة الضمانات والشروط التي لم يأتي ذكرها في هذا الضمان المحدود. بالتوافق مع ما تسمح به القوانين المحلية الخاصة بالسلطات التشريعية خارج الولايات المتحدة، تنكر شركة HP كافة الضمانات أو الشروط الضمنية، بما في ذلك أية ضمانات القابلية للتسويق وللملاءمة لغرض معين. أما جميع الصفقات الواقعة في الولايات المتحدة، فتحدد أية ضمانات أو شروط ضمنية تخص القابلية للتسويق، الجودة المرضية، أو الملاءمة لغرض معين لمدة الضمان الصريح السابق ذكره. لا تسمح بعض الدول أو البلدان بتحديد مدة الضمان الضمني أو تحديد المسؤولية الناشئة عن الأضرار التبعية أو العارضة لمنتجات المستهلك أو استثنائها. في مثل هذه الدول أو البلدان، قد لا تطبق عليك بعض استثناءات أو قيود هذا الضمان المحدود. أما صفقات المستهلك، فلا تشمل شروط هذا الضمان المحدود الواردة بهذا المستند، إلا إلى الحد الذي يسمح به القانون عمليات الاستثناء أو التقييد أو التعديل، ولكنها تنطبق بالإضافة إلى الحقوق القانونية الإلزامية على بيع هذا المنتج لك.

هذا الضمان المحدود قابل للتطبيق في كافة البلدان/المناطق وقد يتم فرضه في أي بلد أو منطقة حيث توفر شركة HP أو موفرو خدماتها المعتمدين خدمة ضمان لنفس الرقم الخاص بطراز المنتج وفقاً للبنود والشروط المحددة سلفاً في هذا الضمان المحدود. ويكون الضمان المحدود هذا من HP خاضعاً لكافة القوانين والتنظيمات المناسبة بما في ذلك قوانين وتنظيمات التصدير والاستيراد الخاصة بالولايات المتحدة والمواطن الأخرى.

بموجب ضمان HP المحدود هذا، يمكن نقل المنتجات التي تم شراؤها في بلد أو منطقة ما إلى بلد أو منطقة أخرى، حيث توفر شركة HP أو موفرو خدماتها المعتمدين خدمة الضمان لنفس الرقم الخاص بطراز المنتج. قد تختلف شروط الضمان، ومدى توافر الخدمة، وزمن الاستجابة للخدمة من بلد أو منطقة إلى بلد أو منطقة أخرى. فقد يتعرض زمن الاستجابة القياسي لخدمة الضمان للتغيير تبعاً لمدى توافر

الأجزاء المحلية. إذا كان الأمر كذلك، فيمكن لموفر الخدمات المعتمد لدى شركة HP تزويده بالتفاصيل. لا تغير شركة HP هيئة المنتج، انطباقه، أو وظيفته بغرض جعله قابلاً للتشغيل في بلد لم يقصد عمله فيه أبداً لأسباب قانونية أو تنظيمية. لا تعد شركة HP مسؤولة عن أي ضرائب أو رسوم قد تتطلبها عملية نقل المنتجات. قد يكون نقل المنتجات مشمولاً بقوانين التصدير الصادرة عن الولايات المتحدة أو حكومات أخرى.

ينطبق هذا الضمان المحدود فقط على الأجهزة التي تحمل ماركة HP والأجهزة التي تحمل ماركة Compaq (يشار إليها جماعياً بـ "منتجات أجهزة HP") في هذا الضمان المحدود) والتي يتم بيعها أو استئجارها عبر شركة Hewlett-Packard، أو الشركات التابعة لها حول العالم، أو مؤسساتها الفرعية، أو الوكلاء أو الموزعين المعتمدين لديها، أو الموزعين في مختلف البلدان (المشار إليها جماعياً بـ "HP") في هذا الضمان المحدود) والتي تتضمن الضمان المحدود هذا. إن المصطلح "منتج أجهزة HP" محدد لمكونات الأجهزة والبرامج الثابتة المطلوبة. لا ينطبق المصطلح "منتج أجهزة HP" على أية تطبيقات برامج أو برامج؛ كما لا ينطبق هذا المصطلح على أية منتجات لا تتبع لشركة HP أو أجهزة طرفية لا تحمل ماركة HP. وإلى الحد الذي يسمح به القوانين المحلية، يتم توفير كافة المنتجات التي لا تتبع لشركة HP والأجهزة الطرفية التي لا تحمل ماركة HP الملحقة بمنتج أجهزة HP – مثل أنظمة التخزين الفرعية الخارجية، شاشات العرض، الطابعات وغيرها من الأجهزة الطرفية - "على ما هي عليه" دون ضمان من شركة HP. ومع ذلك، فقد تقوم الشركات المصنعة، أو مزودو، أو ناشرو هذه المنتجات التي لا تتبع شركة HP بتقديم الضمانات الخاصة بهم إليك مباشرة. تضمن شركة HP أن منتجات أجهزة HP التي قمت بشرائها أو استئجارها من شركة HP خالية من أي خلل سواء في الخامة أو الصنعة ضمن الاستخدام العادي خلال فترة الضمان المحدود. تبدأ فترة الضمان المحدود اعتباراً من تاريخ الشراء أو الاستئجار من شركة HP، أو من تاريخ انتهاء شركة HP من عملية التثبيت. بعد إيصـال البـيع أو الاستلام المؤرخ، والذي يظهر تاريخ شراء المنتج أو استئجاره، هو الإثبات على تاريخ شراء المنتج أو استئجاره. قد يُطلب منك تقديم إثبات للشراء أو الاستئجار كشرط للحصول على خدمة الضمان. يحق لك الحصول على خدمة ضمان الأجهزة وفقاً لشروط هذه الوثيقة وبندوها في حالة وجوب إصلاح منتج أجهزة HP خلال فترة الضمان المحدود.

ما لم يرد خلاف ذلك، وإلى الحد الأقصى الذي يسمح به القانون المحلي، يجوز تصنيع منتجات أجهزة HP الجديدة باستخدام مواد جديدة أو مواد جديدة ومستعملة مضاهية للمواد الجديدة من حيث الأداء والموثوقية. الصيغة "مضاهي للجديد" عند استخدامها في الضمان المحدود هذا من HP معناها قطع أو منتجات مستعملة أو مجددة وليست جديدة. مع ذلك فإن هذه القطع أو المنتجات، مع أنها ليست جديدة، تم تجديدها لتصل إلى حالة تضاهي الحالة الجديدة من ناحية الأداء والموثوقية. يحق لشركة HP تصليح منتجات أجهزة HP أو استبدالها بـ (أ) منتجات أو أجزاء جديدة أو مستعملة من قبل مضاهية للمواد الجديدة من حيث الأداء والموثوقية، أو (ب) منتجات مماثلة لمنتج أصلي تم الاستغناء عنه. تتمتع الأجزاء المستبدلة بضمان خلو من أي خلل في المواد أو الصنعة لمدة تسعين (٩٠) يوماً، أو الفترة المتبقية من مدة الضمان المحدود الخاص بمنتج أجهزة HP الذي يجري استبداله أو تثبيتها به، أيهما أطول.

تقوم شركة HP بإصلاح أو باستبدال أي مكون أو منتج أجهزة يثبت أن ثمة خلل في خامته أو في الصنعة، وتتفرد بحرية القيام بأيهما خلال فترة الضمان المحدود. تصبح كافة أجزاء المكونات أو منتجات الأجهزة التي تتم إزالتها بموجب هذا الضمان المحدود ملكية خاصة بشركة HP. في الحالة النادرة التي يحدث فيها فشل متكرر لدى منتج أجهزة HP، فقد تختار شركة HP، منفردة بحرية القيام بذلك، تزويدك بأحد الاثنين (أ) وحدة بديلة من اختيار شركة HP مماثلة أو تضاهي منتج أجهزة HP من حيث أداء الجهاز، أو (ب) إعادة مبلغ الشراء أو دفعات الاستئجار (ناقص الفائدة) عوضاً عن الاستبدال. وإلى الحد الذي يسمح به القوانين المحلية، يعد ذلك التعويض الوحيد على المنتجات التالفة.

## استثناءات

إن شركة HP لا تضمن استمرار عمل هذا المنتج أو خلوه من الأخطاء. كما أن شركة HP غير مسؤولة عن العطل الذي يحدث نتيجة عدم اتباعك الإرشادات الخاصة بمنتج أجهزة HP.

لا ينطبق هذا الضمان المحدود على القطع القابلة للاستهلاك أو النفاذ، وهو لا يشمل أي منتج تمت إزالة الرقم التسلسلي منه أو تم إتلافه أو إعطائه (أ) كنتيجة لحادث، أو سوء استخدام، أو إصراف في استخدام غير صحيح، أو التلوث، أو أعمال صيانة غير صحيحة أو غير ملائمة، أو فشل ضبط الجهاز، أو لأي أسباب خارجية أخرى، أو (ب) بسبب تشغيله ضمن شروط تختلف عن شروط الاستخدام المذكورة في وثائق الاستخدام المرفقة بالمنتج، أو (ج) بسبب استخدام برامج، أو أجهزة، أو ملحقات لم يتم توفيرها من قبل شركة HP، أو (د) بسبب الإعداد أو الصيانة غير الصحيحة، أو (هـ) بسبب وجود فيروس، أو (و) بسبب تعرض المنتج للفقدان أو التلف أثناء نقله، أو إجراء تعديل أو تقديم خدمة من قبل جهة أخرى غير (١) شركة HP، أو (٢) موفر الخدمات المعتمد لدى HP، أو (٣) تثبيتك لأجزاء من HP أو لقطع تمت الموافقة عليها من قبل شركة HP والتي يمكن للمستخدم تبديلها بنفسه وذلك عند توفرها لهذا المنتج في البلد أو المنطقة التي يتم فيها التصليح.

يجب عليك إجراء نسخ احتياطي دوري للبيانات المخزنة على محرك القرص الثابت أو أي أجهزة تخزين أخرى كتدبير احترازي لمواجهة أي فشل محتمل، أو تعديل، أو فقدان للبيانات. قبل إعادة أي وحدة للخدمة، تأكد من إجراء نسخ احتياطي للبيانات وإزالة أية معلومات سرية، أو خاصة، أو شخصية. وإلى الحد الذي يسمح به

القوانين المحلية، لن تعد HP مسؤولة عن أي فقدان للبرامج أو البيانات أو وسائط التخزين القابلة للإزالة كما لن تكون HP مسؤولة عن استعادة أو إعادة تثبيت أية برامج أو بيانات غير البرامج التي كانت مثبتة من قبل HP وقت تصنيع المنتج.

لن تتحمل شركة HP المسؤولية عن أية من قضايا التشغيل التفاعلي أو التوافق التي قد تنجم عن (١) استخدام المنتجات، البرامج، أو الخيارات الغير مدعومة من HP؛ (٢) استخدام تكوينات غير مدعومة من HP؛ (٣) تم تثبيت قطع المعد استخدامها في نظام ما في نظام آخر المختلف الطراز أو الإنتاج.

### الحل الوحيد المتاح

وإلى الحد الذي يسمح به القوانين المحلية، تكون هذه البنود والشروط اتفاقية الضمان الكاملة والوحيدة بينك وبين HP نسبة إلى منتج أجهزة HP الذي اشتريته أو استأجرته كما تحل هذه البنود والشروط محل أية اتفاقيات أو عروض سابقة—بما فيها من عروض مصدرها مواد مبيعات HP أو نصائح جاءت من قبل HP أو وكيل أو عامل لها—والتي قد تعرضت لها نسبة إلى شرائك أو استئجارك منتج أجهزة HP. لا يعتبر أي تغيير يطرأ على شروط هذا الضمان المحدود ساريًا ما لم يكن مكتوبًا وموقعًا من قبل مندوب معتمد من قبل شركة HP.

### حدود المسؤولية القانونية

وإلى الحد الذي يسمح به القوانين المحلية: إذا لم يعمل منتج جهاز HP كما هو مضمون أعلاه، تقتصر المسؤولية القصوى التي تتحملها شركة HP بموجب هذا الضمان المحدود بشكل صريح على السعر الذي دفعته للمنتج أو تكلفة إصلاح أو استبدال أي من مكونات الجهاز التي لا تعمل بشكل صحيح في حالات الاستخدام العادي، أيهما أقل.

إن شركة HP غير مسؤولة بأي حال من الأحوال، باستثناء ما هو مذكور أعلاه عن أية أضرار تحدث بسبب المنتج أو بسبب فشل أدائه، بما فيها الخسارة عن الأرباح، أو المدخرات، أو الأعطال الطارئة، أو الخاصة، أو التابعة كما أن شركة HP تخلي مسؤوليتها عن أي دعوى يرفعها طرف آخر أو ترفعها أنت لصالح طرف آخر.

وإلى الحد الذي يسمح به القوانين المحلية: يطبق هذا التحديد سواء تم السعي للحصول على التعويضات عن هذه الأضرار، أو في حالة المطالبة بها، أو ضمن الضمان المحدود هذا أو كمطالبة بعطل وضرر (بما فيها الإهمال والمسؤولية الكاملة عن المنتج) أو المطالبة بالعقد، أو أية مطالبة أخرى. ولا يمكن التخلي عن تحديد هذه المسؤولية أو تعديله من قبل أي شخص وسيكون تحديد المسؤولية القانونية هذا ساري المفعول حتى في حالة إعلامك شركة HP أو أي ممثل معتمد لديها باحتمال حدوث مثل هذه الأعطال. مع ذلك، فلن يتم تطبيق تحديد المسؤولية القانونية هذا على المطالبة من أجل التعويض عن الإصابة الشخصية.

يمنحك هذا الضمان المحدود حقوقًا قانونية معينة. قد يكون لديك كذلك حقوق أخرى تختلف بين دولة وأخرى أو بين بلد وأخرى. ننصحك بمراجعة قوانين الدولة أو البلد المناسبة للحصول على معرفة كاملة بحقوقك.

### الضمانات المحدودة الخاصة بالقطع الاختيارية الإضافية والملحقات

إن بنود وشروط الضمان المحدود لأغلب الأجهزة الاختيارية والملحقات التي تحمل ماركة HP (الأجهزة الاختيارية من HP) هي التي تمت الإشارة إليها في الضمان المحدود والقابل للتطبيق على أجهزة HP الاختيارية والمضمنة ضمن عبوة المنتج. في حالة تثبيت جهاز HP الاختياري بإحدى منتجات أجهزة HP، قد تقوم شركة HP بتوفير خدمة ضمان إما للمدة المحددة في مستندات الضمان (مدة الضمان المحدود لجهاز HP الاختياري) والمرققة بمنتج HP الاختياري أو للمدة المتبقية لضمان منتج أجهزة HP والذي يجري تثبيت جهاز HP الاختياري به، أيهما أطول، ولكن على ألا يتعدى ذلك ثلاث (٣) سنوات من تاريخ شرائك لجهاز HP الاختياري أو للملحق. تبدأ مدة الضمان المحدود الخاص بجهاز HP الاختياري من تاريخ شراء الجهاز من شركة HP أو من أحد وكلاء HP المعتمدين. يعد إيصال البيع أو الاستلام المؤرخ، والذي يُظهر تاريخ شراء جهاز HP الاختياري، هو تاريخ بدء مدة الضمان. يرجى مراجعة الضمان المحدود الخاص بجهاز HP الاختياري للحصول على المزيد من التفاصيل. وإلى الحد الذي يسمح به القوانين المحلية، توفر الخيارات غير التابعة لـ HP "على ما هي عليه". ومع ذلك، فقد تقوم الشركات المصنعة أو مزودو هذه الأجهزة التي لا تتبع شركة HP بتقديم الضمانات الخاصة بهم إليك مباشرة.

## الضمان المحدود للبرامج

استثناء ما هو مزود في اتفاقية المستخدم النهائي الخاصة بالبرنامج المستخدم أو برنامج اتفاقية الترخيص، أو في حالة توفير معلومات أخرى بموجب القانون المحلي، يتم توفير منتجات البرامج، بما في ذلك أي منتجات برامج، برامج مجانية أو برامج المصدر المفتوح (برامج يتم توفيرها بترخيص عام من جهات خارجية، بما في ذلك أنظمة التشغيل أو التطبيقات) أو نظام التشغيل الذي قد تم تثبيته من قبل HP، يتم توفيرها "على ما هي عليه" وبكافة أخطائها، وتتخلى HP عن مسؤوليتها عن كافة الضمانات والقيود الأخرى، سواء الصريحة، أو الضمنية، أو التشريعية، بما في ذلك وبدون حصر ضمانات العنوان وإنكار المسؤولية وأي ضمانات ضمنية أو رسوم أو شروط لقابلية التسويق، والملاءمة لغرض معين، وعن الخلو من الفيروسات. لا تسمح بعض الدول/السلطات التشريعية باستبعاد الضمانات الضمنية أو التقييدات المنصوص عليها في الضمانات الضمنية، لذا فقد لا يتم تطبيق إخلاء المسؤولية الموجود أعلاه عليك بشكل كامل. ووفقاً للحد الأقصى الذي يسمح به القانون الساري، لن تكون HP أو مورديها مسؤولين عن الأضرار الخاصة أو العارضة أو غير المباشرة أو اللاحقة أيًا كانت (التي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، الأضرار الناتجة عن الخسارة في الأرباح، أو المعلومات سواء السرية أو غير السرية، أو الانقطاع عن العمل، أو الإصابات الشخصية، أو فقد الخصوصية الناتج عن أو المتعلق باستخدام المنتجات من البرامج أو عدم القدرة على استخدامها، حتى في حالة تقديم النصيحة لـ HP أو مورديها من احتمال حدوث مثل هذه الأضرار وحتى في حالة فشل الحل في أداء الغرض الأساسي منه. لا تسمح بعض الدول/السلطات التشريعية باستبعاد الضمانات العارضة أو الحادثة أو بتقييدها، لذا فقد لا يتم تطبيق التقييد أو الاستبعاد الموجود أعلاه عليك.

وإلى الحد الذي يسمح به القوانين المحلية، تكون التزامات الضمان التي توفرها شركة HP هي فقط الالتزامات التي تتعلق بالبرامج التي يتم توزيعها من قبل شركة HP وتحمل ماركة HP والواردة باتفاقية ترخيص المستخدم النهائي أو اتفاقية ترخيص البرنامج المعمول بها المرفقة بتلك البرامج. في حالة التأكد من وجود تلف بالمواد أو بتصنيع الوسائط القابلة للإزالة والتي تقوم شركة HP بتوزيع البرامج عبرها وذلك في خلال تسعين (٩٠) يوماً من تاريخ الشراء فإن الخيار الوحيد المتاح أمامك هو إرجاع الوسائط القابلة للإزالة إلى شركة HP من أجل استبدالها.

تقع المسؤولية عليك فيما يتعلق بالاتصال بالشركات المصنعة أو بالمزودين غير شركة HP من أجل الحصول على دعمهم بموجب الضمان.

## مسؤوليات العميل

لتجنب خطر دفع المصاريف بسبب المشاكل غير المشمولة بالضمان المحدود (مشاكل لم تنجم عن أي خلل في الخامة وصناعة منتجات أجهزة HP)، تطلب مساعدتك لـ HP كالاتي:

- التحقق من عمليات التكوين، تحميل أحدث البرامج الثابتة، تثبيت ملفات تصحيح البرامج، وتشغيل اختبارات التحقق وأدوات المساعدة الخاصة بشركة HP.
- تنفيذ إجراءات مؤقتة أو استخدام الحلول البديلة الموفرة من HP أثناء محاولة HP إيجاد الحلول الدائمة.
- استخدام حلول الدعم عن بعد التي توفرها شركة HP قدر المستطاع. تشجعك HP بشدة على استخدام تقنيات الدعم المتاحة والموفرة من HP. إذا اخترت عدم استخدام تقنيات الدعم عن بعد فقد يؤدي ذلك إلى تكاليف إضافية نتيجة الزيادة في متطلبات موارد الدعم.
- قم بالتعاون مع HP لأجل حل المشكلة مستخدماً المحادثة عبر الإنترنت، البريد الإلكتروني، أو الهاتف. قد يتطلب ذلك تنفيذ إجراءات التشخيص الروتينية، أو تثبيت تحديثات إضافية للبرامج أو ملفات تصحيح البرامج، أو إزالة أجهزة اختيارية لأطراف ثالثة، أو استبدال الأجهزة الاختيارية.
- عليك إنشاء نسخ احتياطية دورية لملفاتك أو لبياناتك أو لبرامجك المخزنة على محرك القرص الثابت أو أي أجهزة تخزين أخرى كتدبير احترازي لمواجهة أي فشل محتمل، أو تعديل، أو فقدان للبيانات. قبل إعادة أي منتج أجهزة HP لخدمة الضمان أو للإصلاحات، قم بإنشاء نسخ احتياطية للملفات، والبيانات، والبرامج، وبإزالة أية معلومات سرية، أو خاصة، أو شخصية.
- قم بإزالة أية قطع إضافية اختيارية أو ملحقات خارجية تتعرض للتلف أثناء عملية الإصلاح أو الاستبدال.
- قم بالمهام الإضافية وفقاً لما تم تحديده في نطاق كل من أنواع الضمان المدونة أدناه فضلاً عن أي إجراء معقول آخر قد تطلبه HP من أجل القيام بالدعم بموجب الضمان على أكمل وجه ممكن.

## أنواع خدمة الضمان للأجهزة

فيما يلي أنواع الدعم المشمولة بالضمان التي قد تكون قابلة التطبيق على منتج أجهزة HP الذي اشتريته. قد لا تتوفر كافة الخدمات لجميع الدول أو المناطق.

### خدمة الإصلاح الذاتي من قبل العميل المشمولة بالضمان

تم تصميم منتجات HP لتحتوي على الكثير من القطع القابلة للإصلاح الذاتي على يدي العميل (CSR) من أجل تقليل وقت الإصلاح وإتاحة مرونة أكثر في عملية استبدال القطع التالفة. إذا اكتشفت HP خلال عملية التشخيص أنه يمكن إتمام عملية الاستبدال باستخدام قطع CSR، فسترسل HP هذه القطعة إليك مباشرةً لاستبدال. تنقسم قطع CSR إلى فئتين:

■ قطع يلزم إصلاحها الذاتي على العميل نفسه. فإذا طلبت من شركة HP أو أحد موفري خدماتها المعتمدين استبدال هذه القطع، تحملت رسوم السفر والصنعة لهذه الخدمة.

■ قطع يحتمل إصلاحها الذاتي على يدي العميل. تم تصميم هذه القطع أيضاً كقطع CSR. إلا أنه إذا طلبت من شركة HP استبدالها، قد يتم ذلك دون تحمل الرسوم الإضافية وفقاً لنوع خدمة الضمان الخاص بالمنتج خاصتك.

على أساس كون القطع متوفرة وأينما أتاحت الجغرافية ذلك، سترسل القطع لتسلم في يوم العمل التالي. قد يُقترح التسليم في نفس اليوم أو خلال أربع ساعات مقابل رسوم إضافية أينما أتاحت ذلك الجغرافية. إذا احتجت إلى المساعدة، أمكنك الاتصال بقسم الدعم الفني في شركة HP وسيساعدك في استخدام المحادثة عبر الإنترنت، البريد الإلكتروني، أو الهاتف. تحدد HP في الوثائق المرفقة بقطعة CSR البديلة ما إذا وجبت إعادة القطعة التالفة إلى HP. في حالات وجوب إرجاع القطعة التالفة إلى HP، عليك إرجاع الجزء التالف إلى شركة HP في غضون مدة محددة، والتي تقدر في العادة بخمسة (٥) أيام عمل. يجب إرجاع الجزء التالف مع الوثائق الخاصة به الموجودة ضمن المواد المزودة للنقل. قد يؤدي عدم إرجاع القطعة التالفة إلى تحميلك تكلفة الاستبدال من قبل HP. باستخدام الإصلاح الذاتي من قبل العميل، سوف تقوم شركة HP بتحمل كافة التكاليف الخاصة بالنقل وإرجاع الجزء، كما سوف تحدد المراسل/شركة النقل المستخدمة. قد يختلف تصنيف قطع CSR باختلاف البلد أو المنطقة.

### خدمة الضمان للأجزاء فقط

قد يتضمن الضمان المحدود الخاص بك خدمة ضمان للأجزاء فقط. بموجب بنود الخدمة للأجزاء فقط، ستوفر HP القطع البديلة مجاناً. إذا قامت HP بتنفيذ الإصلاح، فسوف تتحمل أنت رسوم الصيانة وعمليات التجهيز.

### خدمة الضمان المتقدمة لاستبدال الوحدات

قد يتضمن الضمان المحدود الخاص بك خدمة ضمان متقدمة لاستبدال الوحدات. سترسل HP وحدة بديلة مباشرةً إليك إذا تم تشخيص منتج أجهزة HP الخاص بك كتالف، وذلك طبقاً لبنود خدمة الضمان المتقدمة لاستبدال الوحدات. سيُطلب منك إرجاع الوحدة التالفة إلى HP فور استلامك للوحدة البديلة، في العوبة الواردة مع الوحدة البديلة، وذلك خلال فترة زمنية محددة، وعادة ما يعني ذلك خمسة (٥) أيام. تتحمل شركة HP كافة رسوم النقل والتأمين الناجمة عن إرجاع الوحدة التالفة إلى شركة HP. قد يؤدي عدم إرجاع الوحدة التالفة إلى تحميلك تكلفة الوحدة البديلة من قبل HP. تقدم شركة HP الخدمة المتقدمة لاستبدال الوحدات التالفة أثناء ساعات العمل العادية. عادةً ما تكون ساعات العمل بين ٠٨:٠٠ صباحاً و ٥:٠٠ مساءً (٠٨,٠٠ إلى ١٧,٠٠)، يوم الاثنين إلى يوم الجمعة، ولكن قد يختلف هذا بحسب ممارسات الأعمال المحلية. قد يتفاوت وقت الإجابة، كما قد تُطلب رسوم إضافية بناءً على التحديدات اللوجستية والمسافة من موقع الدعم الأقرب التابع لـ HP أو من موفر خدمات HP المعتمد الأقرب. للبحث عن أرقام هاتف، وفي بعض الحالات عن خرائط موقع الدعم الأقرب التابع لـ HP أو موفر خدمات HP الأقرب، راجع موقع الويب لـ HP على

<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>

### خدمة أخذ المنتج من العميل وإرجاعه المشمولة بالضمان

قد يتضمن ضمان HP المحدود خدمة أخذ المنتج من العميل وإرجاعه المشمولة بالضمان. بموجب شروط خدمة أخذ المنتج من العميل وإرجاعه، سوف تتولى شركة HP أخذ المنتج التالف من موقعك، وإصلاحه، وإرجاعه إليك في موقعك. ستتحمل شركة HP كافة التكاليف الخاصة بالإصلاحات، والمستلزمات، والتأمين الخاصة بنوع الخدمة هذا.

### خدمة الضمان الموجبة الحمل على العميل

قد يتضمن الضمان المحدود الخاص بك خدمة ضمان الموجبة الحمل على العميل. فيموجب بنود الخدمة الموجبة الحمل على العميل، سيطلب منك تسليم منتج أجهزة HP الخاص بك إلى موقع خدمة معتمد من أجل الإصلاح حسب الضمان. وما لم يتم منع ذلك حسب القوانين المحلية، عليك القيام بالدفع المسبق لرسوم النقل، الضرائب، أو التكاليف المتعلقة بنقل المنتج إلى موقع الخدمة ومنه. فضلاً عن ذلك، فعليك مسؤولية القيام بتأمين أي منتج تم نقله أو إرجاعه إلى موقع خدمة معتمد، معتبراً خطر الضياع خلال النقل.

## خدمة الضمان الموجبة المراسلة على العميل

قد يتضمن الضمان المحدود الخاص بك خدمة ضمان الموجبة المراسلة على العميل. فبموجب بنود الخدمة الموجبة المراسلة على العميل، سيطلب منك نقل منتج أجهزة HP الخاص بك إلى موقع خدمة معتمد من أجل الإصلاح حسب الضمان. وما لم يتم منع ذلك حسب القوانين المحلية، عليك القيام بالدفع المسبق لرسوم النقل، الضرائب، أو التكاليف المتعلقة بنقل المنتج إلى موقع الإصلاح. كما تتحمل أنت المسؤولية على تأمين أي منتج قمت بنقله، معتبراً خطر الضياع خلال النقل. سترجع HP المنتج المصلح إليك وستتحمل كافة رسوم النقل والتأمين الناجمة عن إرجاع الوحدة التالفة إلى شركة HP.

## خدمة الضمان في الموقع

قد يتضمن الضمان المحدود الخاص بك خدمة ضمان في الموقع. قد تحدد HP بموجب بنود الخدمة في الموقع، وتتفرد بحرية القيام بذلك، ما إذا أمكن إصلاح خلل بإحدى الطرق التالية:

■ عن بعد

■ باستخدام قطعة CSR

■ باستخدام الخدمة في موقع الوحدة التالفة

إذا حددت HP ضرورة إتمام الخدمة في الموقع، فسوف يتم تحديد موعد الخدمة خلال ساعات العمل الاعتيادية ما لم يرد خلاف ذلك بالنسبة لمنتج أجهزة HP الذي قمت بشرائه. عادةً ما تكون ساعات العمل بين ٠٨:٠٠ صباحًا و٠٥:٠٠ مساءً (٠٨:٠٠ إلى ١٧:٠٠)، يوم الاثنين إلى يوم الجمعة، ولكن قد يختلف هذا بحسب ممارسات الأعمال المحلية. قد يتفاوت وقت الإجابة، كما قد تطلب رسوم إضافية بناءً على تحديات السفر والمسافة من موقع الدعم الأقرب التابع لـ HP أو من موفر خدمات HP المعتمد الأقرب. للبحث عن أرقام هاتف، وفي بعض الحالات عن خرائط موقع الدعم الأقرب التابع لـ HP أو موفر خدمات HP الأقرب، راجع موقع الويب لـ HP على <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

للحصول على الدعم في الموقع، يجب عليك:

■ إحضار مندوب عنك ليحضر حين توفر HP الخدمة في موقعك

■ إعلام HP إذا تم استعمال المنتج في بيئة تشكل خطر على صحة أو سلامة عمال HP أو مقاوليها

■ طبقاً لمتطلبات أمان HP المعقولة، عليك منح HP الوصول والاستخدام الكافي والحر والأمن لكافة الأدوات والمعلومات والأنظمة التي تحدد HP وجوب توفرها حتى يتسنى تقديم الدعم في حينه

■ التأكد من أن كافة ملصقات المصنع (كالأرقام التسلسلية) في مكانها وسهلة المنال والقراءة

■ الحفاظ على بيئة متناصفة مع مواصفات المنتج والتكوينات الموفرة

## ترقيات الخدمة

توفر شركة HP تغطية إضافية من الدعم والخدمات للمنتج الذي يمكن شراؤه محلياً. ومع ذلك، فقد لا يتوفر بعض الدعم والمنتجات ذات الصلة في كافة البلدان/المناطق. للحصول على معلومات بخصوص توفر ترقيات الخدمة وأسعارها، يمكنك مراجعة أداة البحث في HP Care Pack: <http://www.hp.com/go/lookuptool1>. لتلقي نظرة عامة عن عرض الدعم الشامل، الرجاء الانتقال إلى: <http://www.hp.com>، حدد بلدك واطبع "Packaged services" في شريط البحث.

## الإعداد الأولي والدعم التقني للبرامج المتضمنة

توفر شركة HP الدعم الفني، بما في ذلك الدعم الفني للإعداد الأولي، لبرامج HP، وبرامج HP المثبتة مسبقاً التي تخص جهة خارجية، والبرامج الأخرى التي تم شراؤها من شركة HP عبر العديد من وسائل الاتصال، بما في ذلك الوسائط الإلكترونية والهاتف، وذلك لمدة تسعين (٩٠) يوماً من تاريخ الشراء. راجع "الاتصال بشركة HP" للحصول على مصادر عبر الشبكة ودعم هاتفي. يتم تحديد أية استثناءات تتعلق بهذا الأمر في اتفاقية ترخيص المستخدم الخاصة بك (EULA).

يشمل الدعم المساعدة في:

■ الإجابة على استفسارات التثبيت الخاصة بك (الكيفية، الخطوات الأولية والمتطلبات).

■ إعداد وتكوين البرامج وخيارات تم توفيرها أو شراؤها مع منتجات أجهزة HP (الكيفية والخطوات الأولية). فيما عدا تحسين جودة النظام وتخصيصه وتكوين الشبكة.

■ تفسير رسائل الخطأ الخاصة بالنظام.

■ عزل مشكلات النظام عن مشكلات استخدام البرامج.

■ الحصول على معلومات حول HP Care Pack أو تحديثات لبرامج تم توفيرها أو شراؤها مع منتجات أجهزة HP.

لا يتضمن الدعم المساعدة في:

- إنشاء برامج تم إنشاؤها من قبل المستخدم أو رموز مصدر أو التحقق منها.
- تثبيت برامج لا تتبع لشركة HP.
- تحسين جودة النظام وتخصيصه وتكوين الشبكة.

## أنظمة التشغيل والتطبيقات المجانية والمفتوحة المصدر

لا توفر شركة HP الدعم الفني لبرامج يتم توفيرها بترخيص عام من جهات خارجية (البرامج "المجانية" والبرامج "المفتوحة المصدر")، بما في ذلك أنظمة التشغيل أو التطبيقات. يوفر الدعم الفني للبرامج المجانية والمفتوحة المصدر التي ألحقت بمنتجات أجهزة HP من قبل بائع تلك البرامج. للحصول على معلومات حول الاتصال بالدعم، الرجاء مراجعة التعليمات أو الوثائق الخاصة بأنظمة التشغيل أو التطبيقات المفتوحة المصدر، أو أي شكل آخر من التعليمات يوفر من منتج أجهزة HP الخاص بك.

## الاتصال بشركة HP

في حالة تلف المنتج أثناء فترة الضمان المحدود ولم تقد الاقتراحات الموجودة بوثائق المنتج في حل المشكلة، يمكنك تلقي الدعم عبر القيام بأي مما يلي:

- قم بتحديد أقرب موقع لدعم HP عبر الإنترنت على:  
<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>
- قم بالاتصال بموفر خدمات HP المعتمد خاصتك.
- تأكد من كون المعلومات التالية بمتناولك قبل الاتصال بشركة HP أو بموفر خدماتها المعتمد:
- الرقم التسلسلي للمنتج واسم الطراز ورقم الطراز
- رسائل الخطأ المستخدمة
- الأجهزة الاختيارية المضافة
- نظام التشغيل
- الأجهزة والبرامج التي تخص أطراف ثالثة
- أسئلة مفصلة

## كيفية فحص ما إذا كنت تستحق الضمان والدعم

يمكنك فحص ما إذا كنت تستحق الضمان من خلال إدخال رقم الطراز والرقم التسلسلي للمنتج الخاص بك على:

[www.hp.com/support/warranty-lookuptool](http://www.hp.com/support/warranty-lookuptool)

يتم فحص التسجيل لخدمات HP Care Pack على:

<http://www.hp.com/go/lookuptool/>

## أوقات الإجابة

يتم توفير خدمة الضمان حسب بلد أو منطقة الخدمة وليس حسب مكان شراء الوحدة. أوقات الإجابة مؤسسة على أيام وساعات العمل العادية المحلية. ما لم يرد خلاف ذلك، يتم حساب كافة الاستجابات من وقت قيام العميل بالاتصال وحتى قيام HP بتحديد موعد يتم الاتفاق عليه للقيام بعملية الدعم أو حتى بدء القيام بالدعم أو بالتشخيص عن بعد. أوقات الإجابة (بما في ذلك خدمة الضمان في يوم العمل التالي، إن أمكن ذلك)، تكون مؤسسة على الجهد التجاري المعقول. قد يتفاوت زمن الاستجابة باختلاف البلدان/المناطق وبناء على قيود قيد بها المزود. إذا كان موقعك خارج منطقة الخدمة للعملاء، فقد يطول زمن الاستجابة أو تترتب رسوم إضافية. قم بالاتصال بموفر خدمات HP أو المعتمد من قبلها الخاص بك لمعرفة مدى توافر وقت الإجابة في بلدك/منطقتك.

يعد © 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett  
Packard وشعار Hewlett-Packard علامات تجارية لـ Hewlett-Packard  
Development Company, L.P. في الولايات المتحدة وبلدان/مناطق أخرى. كافة أسماء  
المنتجات الأخرى الوارد ذكرها في هذا الدليل قد تكون علامات تجارية أو علامات تجارية  
مسجلة للشركات المالكة لها. تمت الطباعة في



578794-171