

الدعم أثناء السفر

نظرة عامة على الخدمة

يوفر الدعم أثناء السفر¹ للمستخدمين المتنقلين حلاً لدعم المكونات ضمن أجهزةهم الجديدة من HP. تتوفر هذه الخدمة السهلة والمرحبة في البلدان والمواقع الجغرافية التي تتاح فيها طرز الأجهزة للشراء. تتوفر هذه الخدمة لمجموعة محددة من المنتجات التي تحمل علامة HP التجارية وتشمل، حسب ما هو متاح محلياً، وقت استجابة في يوم العمل التالي (مع تشخيص المشكلة عن بعد باللغة المحلية في الدول المشاركة)² لدعم حل مشكلات الأجهزة. يتم تقديم الدعم خلال ساعات العمل القياسية المحلية.

أبرز ميزات الخدمة:

- تشخيص المشكلة وتقديم الدعم عن بُعد
- دعم الأجهزة بموقع العمل
- قطع الغيار والمواد اللازمة للصيانة
- التغطية أثناء ساعات العمل الأساسية
- الاستجابة في يوم العمل التالي
- أجهزة الكمبيوتر المحمولة ومحطات العمل المحمولة التجارية والعديد من الملحقات وأنظمة نقاط البيع من HP
- دعم أجهزة HP أثناء السفر
- دعم مريح في الموقع، أينما كان متاحاً
- أوقات استجابة جديدة بالثقة
- تغطية جغرافية متعددة الدول

مميزات الخدمة ومواصفات التسليم

التغطية أثناء السفر

تتوفر التغطية أثناء السفر في المناطق التي تتاح فيها طرز الأجهزة للشراء. توصي HP بالتحقق من معلومات التغطية أثناء السفر من خلال [موقع الويب](#) هذا قبل أي مغادرة، أو باستشارة ممثل المبيعات الداخلي للاستفسار عن التغطية الجغرافية لطرز الجهاز المعين. المواقع الجغرافية عرضة للتغيير بدون إشعار مسبق.

وفي حالة السفر خارج البلد الذي قمت بشراء المنتج الأصلي منه، ستقوم HP بما يلي:

- توفير رقم هاتف مركز الحلول العالمي من HP للبلد أو الموقع الجغرافي ذي الصلة، والذي يمكن العثور عليه في موقع ويب HP.
- تلقي المكالمات في البلد أو الموقع الجغرافي للسفر منك أو من مكتب المساعدة الداخلي لشركتك.
- تشخيص مستوى فشل الأجهزة.
- الترتيب لخدمة الاستجابة في يوم العمل التالي (كما تتوفر محلياً)، أو تسليم قطعة الغيار، حسب الحاجة.
- توفير قطع الغيار المطلوبة للإصلاح وفقاً لمواصفات الأجهزة شريطة توفر القطعة الخاصة بالبلد في مكان السفر.

وقت الاستجابة

يحدد زمن الاستجابة الفترة الزمنية بين إرسال طلب الخدمة وإقرار HP بطلب الخدمة. تبدأ هذه الخدمة عند تلقي طلب الخدمة الأولي وتسجيله لدى HP، وتنتهي عند تحديد موعد لمندوب HP المعتمد لدعم الإصلاح، مع إجراء التشخيصات والإصلاحات عن بُعد أو في موقع العمل. يتم حساب مدد الاستجابة خلال الإطار الزمني لتغطية الخدمة فقط، ويمكن تأجيلها إلى يوم العمل التالي الذي يكون فيه إطار الزمني لتغطية الخدمة سارياً. يجوز تطبيق قيود محلية، مثل مناطق السفر والخدمة مع أوقات استجابة معدلة، وفقاً للموقع الجغرافي الذي يتم فيه طلب دعم الأجهزة. وتخضع جميع أوقات زمن الاستجابة للتوفر المحلي للخدمات. للحصول على معلومات تفصيلية عن توفر الخدمة، يُرجى الاتصال بمكتب مبيعات HP المحلي.

تشخيص المشكلات، وتقديم الدعم عن بُعد

بمجرد تقديمك طلب خدمة عن طريق رقم هائف الدعم المخصص من HP، ستعمل HP معك خلال الفترة الزمنية المشمولة بالتغطية لعزل مشكلة الأجهزة واستكشاف الأخطاء وإصلاحها عن بعد، ثم معالجتها وحلها. قبل تقديم أي مساعدة في الموقع، يجوز لشركة HP إجراء عمليات تشخيص عن بُعد وتنفيذها باستخدام أدوات الدعم الإلكتروني عن بُعد (حيثما توفرت) للوصول إلى المنتجات التي يغطيها العقد. وبدلاً من ذلك، قد تستخدم HP الوسائل الأخرى المتوفرة لتسهيل حل المشكلات عن بُعد.

عند التعرض لمشكلة في الأجهزة خارج الدولة التي اشتريت منها، يجب عليك أولاً الاتصال بشركة HP لطلب المساعدة أثناء ساعات العمل المحلية من خلال أرقام الهوائى المحلية، والتي يمكن العثور عليها في [موقع HP الإلكتروني](#).

دعم الأجهزة في موقع العمل

بخصوص المشكلات والأعطال التي لا يمكن إصلاحها عن بُعد، سيتم، وفقاً لتقدير HP الخاص، إرسال مندوب معتمد من HP لتقديم الدعم الفني في الموقع للأجهزة التي تشملها تغطية الدعم لإعادتها إلى حالة التشغيل. قد تختار شركة HP، حسب تقديرها الخاص، استبدال المنتجات بدلاً من إصلاحها.

بالإضافة إلى ذلك، يحق لشركة HP تثبيت تحسينات هندسية متوفرة لمساعدتك في تجربة التشغيل السليم لمنتجات الأجهزة والمحافظة على التوافق مع قطع الغيار البديلة التي توفرها HP. يجوز لشركة HP وفقاً لتقديرها الخاص تثبيت أي تحديثات للبرنامج الثابت والتي ترى HP أنها مطلوبة لإعادة المنتج الذي يغطيه الضمان إلى حالة التشغيل أو للحفاظ على إمكانية الدعم من قبل HP.

قطع الغيار، والمواد اللازمة للصيانة

ستوفر شركة HP قطع الغيار الأصلية المدعومة من HP والمواد اللازمة للحفاظ على المنتج الذي تغطيه خطة الخدمة في حالة تشغيل، بما في ذلك تلك اللازمة للتحسينات الهندسية المتاحة والموصى بها. علماً بأن قطع الغيار البديلة ستكون جديدة أو مكافئة وظيفياً للجديدة في أدائها. وتصبح قطع الغيار المستبدلة ملكاً لشركة HP. أما إذا كنت ترغب في الاحتفاظ بقطع الغيار أو استبدالها أو التخلص منها بشكل فعلي، سيتم إصدار فاتورة بها وسيطلب منك دفع السعر المدرج في القائمة للقطعة البديلة.

المستلزمات، وقطع الغيار الاستهلاكية غير مدعومة، ولن يتم تقديمها كجزء من هذه الخدمة؛ وتطبق شروط وأحكام الضمان القياسي على المستلزمات، وقطع الغيار الاستهلاكية. الأجزاء والمكونات التي بلغت الحد الأقصى من العمر الافتراضي المدعوم و/أو الحد الأقصى للاستخدام كما هو منصوص عليه في دليل التشغيل الخاص بالشركة المصنعة، أو المواصفات السريعة للمنتج، أو مستند بيانات المنتج الفني، لن يتم توفيرها أو إصلاحها، أو استبدالها كجزء من هذه الخدمة. راجع قسم "التغطية" في مستند البيانات هذا للحصول على مزيد من التفاصيل.

بخصوص قطع الغيار والمكونات التي توقف العمل بها، قد تحتاج إلى ترقية عند إصلاحها. وقد تؤدي ترقية قطع غيار المكونات التي توقف العمل بها في بعض الحالات إلى فرض رسوم إضافية. وسوف تتشاور شركة HP معك لتقديم التوصيات اللازمة للبدائل. وتتفاوت توفر بعض قطع الغيار وبدائل المكونات حسب إمكانات الدعم المحلية للبلد.

التغطية

توفر هذه الخدمة تغطية لأجهزة الكمبيوتر المستوفية للشروط من HP، بما في ذلك المكونات الداخلية المزودة والمدعومة من HP، مثل الذاكرة ومحركات الأقراص الضوئية. وهذا يتضمن الملحقات المرفقة التي تحمل علامة HP التجارية التي يتم شراؤها معاً ويتم تضمينها في العبوة الأصلية للمنتج الرئيسي بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر المكتبية أو محطات العمل أو الأجهزة التابعة جزئياً أو أجهزة الكمبيوتر المحمولة أو أجهزة الكمبيوتر اللوحية، مثل الماوس أو لوحة المفاتيح أو محطة التوصيل أو الأغشية أو أجهزة توزيع المنافذ أو محوّل التيار المتناوب.

بالنسبة لأنظمة نقاط البيع (POS) من HP وحلول المنتجات المجمعة مثل حلول البيع بالتجزئة أو أنظمة نقاط البيع المحمولة، تغطي هذه الخدمة الوحدة الأساسية فقط.

ومع ذلك، فهي تغطي بطاريات أجهزة الكمبيوتر التجارية المحمولة من HP لمدة تصل إلى ثلاث سنوات. ابحث عن "فهم ضمانات البطارية لأجهزة الكمبيوتر المحمولة للأعمال" على [HP.com](#) للحصول على مزيد من التفاصيل.

الإطار الزمني لتغطية الخدمة

يحدد الإطار الزمني لتغطية الخدمة الفترة الزمنية التي تُقدّم فيها الخدمات المذكورة سواءً في موقع العمل أو عن بُعد. سيتم تسجيل طلبات الخدمة التي يتم تلقيها خارج الإطار الزمني للتغطية هذا في يوم العمل التالي الذي تقدّم فيه الخدمة ضمن الإطار الزمني للتغطية.

يكون الإطار الزمني لتغطية هذه الخدمة أثناء ساعات العمل الأساسية، في أيام العمل الأساسية: تتوفر الخدمة في الفترة ما بين 8:00 صباحًا و5:00 مساءً بالتوقيت المحلي من الاثنين وحتى الجمعة باستثناء العطلات الرسمية لشركة HP (التي قد تختلف وفقًا للبلد والموقع الجغرافي)، أو ساعات العمل القياسية المعمول بها وأيام العمل القياسية للبلد المشارك أو المكان الجغرافي الذي يتم فيه طلب الخدمة.

وتخضع جميع خطط الإطارات الزمنية للتغطية للتوفر المحلي للخدمات. اتصل بمكتب المبيعات المحلي للحصول على معلومات تفصيلية حول مدى توفر الخدمة.

مسؤوليات العميل

إذا لم يتم الوفاء بمسؤوليات العملاء المحددة، فإن شركة HP (1) لا تلتزم بتقديم الخدمات كما هو مُبين في هذا المُستند أو (2) ستُقدم الخدمات على نفقة "العميل" حسب المكان والزمان والأسعار المعمول بها خلال تلك الفترة. وإذا طلبت ذلك شركة HP، يتعين عليك أو المُمثل المعتمد من HP تسجيل منتج الجهاز ليتم دعمه خلال عشرة أيام من يوم شراء هذه الخدمة باستخدام إرشادات التسجيل الواردة في حزمة الدعم المشتراة أو مستند البريد الإلكتروني الذي توفره HP، أو بأي وسيلة أخرى كما تحدد شركة HP. وفي حالة تغيير موقع المنتج الذي تغطيه الخدمة بشكل دائم، يجب إجراء التسجيل (أو إجراء تعديل مناسب على تسجيل HP الحالي) في غضون 10 أيام من هذا التغيير.

بناءً على الطلب، سوف يتم توجيه "العميل" إلى دعم جهود HP لإيجاد حلول للأعطال أو المشكلات التي يواجهها العميل عن بُعد. يجب على العميل:

- تشغيل أي تشخيصات ذات صلة بواسطة العميل قبل إبلاغ HP بوجود خلل في منتج الأجهزة.
 - إبلاغ HP على الفور بأي عطل في منتج الأجهزة.
 - ذكر الرقم التسلسلي للمنتج الذي تغطيه الخدمة.
 - إرسال عنوان محلي ورقم هاتف.
 - التواجد مع مهندس الخدمة في الموقع أو استلام قطع الغيار عن طريق الشحن.
 - السماح لشركة HP بالوصول الكامل وغير المقيد لجميع المواقع التي سيتم تنفيذ الخدمة فيها.
 - توفير جميع المعلومات اللازمة لشركة HP لتقديم الدعم عن بُعد في الوقت المناسب وبشكل احترافي، حيث سيساعد هذا شركة HP في تحديد مستوى استيفاء الشروط للحصول على الدعم.
 - بدء الاختبارات الذاتية وتثبيت وتشغيل الأدوات والبرامج التشخيصية الأخرى.
 - تثبيت تحديثات وتصحيحات البرامج الثابتة على الجهاز.
 - تنفيذ أنشطة معقولة أخرى لمساعدة شركة HP في التعرف على المشكلات أو حلها، وفقًا لما تطلبه HP.
- تتحمل مسؤولية تثبيت التحديثات المهمة للبرامج الثابتة التي يمكن للعميل تثبيتها في الوقت المناسب، كما يتعين عليك التأكد من تركيب قطع الغيار والمنتجات البديلة التي يمكن للعميل إصلاحها بنفسه (CSR) التي تم تسليمها لك.
- في الحالات التي يتم فيها شحن قطع الغيار التي يمكن للعميل إصلاحها بنفسه (CSR) لحل مشكلة، تتحمل على عائقك مسؤولية إرجاع القطعة أو المنتج التالف خلال مدة زمنية تحددها شركة HP. في حال عدم استلام HP للقطعة التالفة خلال الفترة الزمنية المحددة، أو في حال كانت القطعة تعرضت لتلف مادي عند استلامها، سيطلب منك دفع رسوم مقابل قطعة الغيار، وفقًا لما تحدده شركة HP.

قيود الخدمة

وفقًا لتقدير HP، سيتم تقديم الخدمة من خلال الجمع بين التشخيص والدعم عن بُعد والخدمات التي يتم تقديمها خارج موقع العمل وغيرها من الأساليب الأخرى لتقديم الخدمات. وهذا قد يشمل تسليم قطع الغيار التي يمكن للعميل إصلاحها بنفسه (CSR) أو منتج بديل بالكامل عن طريق البريد السريع. وستحدد شركة HP طريقة التسليم المناسبة المطلوبة لتوفير الدعم الفعال في الوقت المناسب. وتحفظ شركة HP بحقوقها في إزالة المنتج الذي تغطية الخدمة من موقعك لإجراء الإصلاح. وتطلب منك شركة HP إرجاع الوحدة المعطلة إلى بلد الشراء الأصلي إذا احتاجت أي مشكلة إلى الإصلاح، واستبدال الجهاز، علمًا بأن استبدال الوحدة بالكامل غير متاح خارج بلد الشراء الأصلي لهذه الخدمة. تقتصر التغطية أثناء السفر على إصلاح الوحدة الأصلية بموقع العمل وخارجه. لا تنطبق مدة الاستجابة بموقع العمل إذا تم تقديم الخدمة من خلال تشخيص المشكلة عن بُعد، أو الدعم الفني عن بُعد، أو أي أساليب أخرى لتقديم هذه الخدمات كما هو موضح أعلاه.

الاستثناءات

- النسخ الاحتياطي والاسترداد ودعم نظام التشغيل والبرامج الأخرى والبيانات.
 - استكشاف الأخطاء وإصلاحها لمشكلات الاتصال البيئي أو التوافق.
 - الخدمات المطلوبة نتيجة لإخفاك في دمج أي إصلاح أو ضبط أو تصحيح أو تعديل للنظام مقدم لك بواسطة HP.
 - الخدمات المطلوبة نتيجة لإخفاك في اتخاذ إجراء احترازي نصحت به شركة HP من قبل.
 - الخدمات التي تكون في رأي HP مطلوبة نتيجة لمحاولات غير مصرح بها من قبل أفراد من شركة غير HP لتثبيت، أو إصلاح، أو صيانة، أو تعديل الأجهزة، أو البرامج.
 - الخدمات التي تكون في رأي HP مطلوبة نتيجة للمعالجة أو الاستخدام غير السليم للمنتج.
 - الصيانة الوقائية من قبل المستخدم.
- عند سفرك خارج بلد الشراء، لن يتم توفير خدمات الدعم الموضحة إلا إذا كان البلد/الموقع الجغرافي الذي يتم طلب وتقديم الخدمة فيه متاحًا. ولا تغطي هذه الخدمة العناصر الاستهلاكية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الوسائط القابلة للإزالة والبطاريات التي يمكن للعملاء استبدالها، وأقلام أجهزة الكمبيوتر اللوحية، وأطقم الصيانة، وغيرها من المستلزمات، إلى جانب الصيانة عن طريق المستخدم والأجهزة من شركات أخرى غير HP. في حالة عدم توفر القطع اللازمة للإصلاح، خاصة القطع الخاصة بلغة أو بلد معين، تتوفر لديك الخيارات التالية:
- تأجيل طلب الخدمة حتى تعود إلى البلد الذي تم شراء المنتج منه في الأصل.
 - قبول استبدال قطعة الغيار الأجنبية التالفة بقطعة محلية (على سبيل المثال، لوحة مفاتيح إنجليزية/أمريكية).
- إذا لا تتوفر القطع المتخصصة المعنية بلغة معينة أو بلد معين، مثل لوحات المفاتيح بالإنجليزية غير الدولية أو لوحات المفاتيح بلغة غير محلية أو وحدات تزويد بالطاقة تخص بلد معين، بشكل عام عند السفر إلى بلد آخر ولا تتم تغطيتها بموجب شروط هذه الاتفاقية، باستثناء حدود بلد المنشأ. فالخدمات التي يتم طلبها خارج بلد الشراء الأصلي تقتصر على الوحدة الأساسية فقط. ولا يتم توفير خدمات تخص الشاشات الخارجية إلا في بلد الشراء الأصلي في حالة شراء هذه التغطية الإضافية. وتتضمن الأجهزة المتكاملة شاشة العرض التي لا تعتبر شاشة خارجية منفصلة. ومع ذلك، لن تتم تغطية شاشة ثانية متصلة بجهاز متكامل على سبيل المثال. أما محطات التوصيل وأجهزة توزيع المنافذ فهي مؤهلة للتغطية داخل البلد الذي تم شراء خدمة العناية بالمنتجات CHP Care Pack منه، ولكن لا تتوفر التغطية عند السفر خارج بلد الشراء. ويتم استبعاد الخيارات التي لا تحمل علامة HP من هذه الخدمة.

أحقية الحصول على الخدمة

تقتصر التغطية أثناء السفر في البلدان/المواقع الجغرافية بخلاف البلد الأصلي الذي تم شراء المنتج منه على فترات السفر ولا تنطبق على الاستخدام الدائم في منطقة أخرى. عندما يكون لدى العميل حزمة عناية بالمنتجات (Care Pack) للدعم أثناء السفر، وعندما يكون قد اشترى أيضاً خدمات إضافية أخرى مثل الحماية من التلف العرضي (ADP) وخدمة استبدال البطارية و/أو الاحتفاظ بالوسائط التالفة (DMR)، تخضع الخدمات المقدمة للعميل إلى قيود ذلك الدعم والتغطية عند السفر.

مناطق السفر

تطبق مدة الاستجابة للأجهزة بموقع العمل فقط على المواقع التي تبعد 100 ميل (160 كم) عن أقرب مركز للدعم الفني من HP فقط. يتم تقديم خدمات الانتقال إلى المواقع التي تبعد أقل من 200 ميل (320 كم) عن أقرب مركز للدعم الفني المخصص من HP بدون رسوم إضافية. وإذا كان الموقع يقع على مسافة تبعد أكثر من 200 ميل (320 كم) عن أقرب مركز للدعم الفني المخصص من HP، سيتم فرض رسوم إضافية. وقد تختلف مناطق الانتقال والرسوم، إن وجدت، في بعض المواقع الجغرافية.

سيتم تعديل أوقات زمن الاستجابة للمواقع التي تقع على بعد أكثر من 100 ميل (160 كم) من مركز الدعم الفني المخصص من HP لحالات الانتقال الممتدة، كما هو موضح في الجدول أدناه.

تختلف تعريفات منطقة السفر وأوقات الاستجابة المطابقة في البلدان/المواقع الجغرافية المشاركة. انصل بمكتب المبيعات المحلي للحصول على تفاصيل حول مناطق السفر وأوقات الاستجابة المعدلة.

الشروط والأحكام

راجع شروط وأحكام خدمة HP Care Pack الكاملة.



لمزيد من المعلومات

اتصل بممثل مبيعات HP المحلي أو شريك القناة للحصول على التفاصيل أو تفضل بزيارة hp.com/go/pccandprintservices

1. قد تختلف مستويات الخدمة وأوقات الاستجابة بحسب موقعك الجغرافي.

تخضع خدمات HP لشروط وأحكام خدمات HP المعمول بها والتي تُقدَّم أو توضح للعميل وقت الشراء. وقد يتمتع العميل بحقوق تشريعية إضافية وفقاً للقوانين المحلية المعمول بها، ولا تتأثر مثل هذه الحقوق بأي شكل من الأشكال بشروط وأحكام خدمات HP أو الضمان المحدود من HP المرفق بمنتج HP.

© Copyright 2025 HP Development Company, L.P. المعلومات الواردة هنا عرضة للتغيير بدون إشعار مسبق. وتقتصر الضمانات الخاصة بمنتجات وخدمات شركة HP على تلك المنصوص عليها في بيانات الضمان الصريح المرفق بتلك المنتجات والخدمات، ولا يوجد هنا ما يمكن تفسيره على أنه يشكل ضماناً إضافياً. وتخلي شركة HP مسؤوليتها عن أي أخطاء فنية أو تحريرية أو أي أخطاء ناتجة عن السهو والإغفال وردت هنا.