

خدمة استبدال البطارية من HP



أبرز ميزات الخدمة

- المساعدة الفنية والتشخيصات واستكشاف المشكلات وإصلاحها عن بُعد
- خيار خدمة الاستبدال بموقع العمل من قبل مندوب معتمد من HP
- خيار خدمة الإرجاع والاستبدال خارج الموقع في مركز إصلاح مخصص من HP

فوائد الخدمة

- طريقتان ملائمتان لاستبدال البطاريات التالفة - خارج الموقع أو في موقع العمل
- استبدال البطارية في الوقت المناسب لتحسين إنتاجيتك الشخصية
- دعم فني عالي الجودة لتسهيل عملية الاستبدال

نظرة عامة

توفر خدمة استبدال البطارية طريقتين ملائمتين لاستبدال البطاريات التالفة - الاستبدال خارج الموقع أو في موقع العمل. بموجب كل خيار، سيتم توفير بطارية بديلة واحدة (1) إذا تم اكتشاف أن البطارية التي تم شراؤها في الأصل بها عطل ناتج عن عيوب في المواد أو التصنيع، أو لها سعة شحن منخفضة تقل عن 50 بالمائة.

تتضمن هذه الخدمة بمجرد استلامك لبطارية بديلة واحدة أو عند انتهاء مدة الخدمة للمنتج المدعوم، أهما يأتي أولاً.

ميزات الخدمة ومواصفات التسليم

الميزات	المواصفات
ضمان ضد تعطل البطارية	يغطي ضمان البطارية الأعطال الناجمة عن عيوب في المواد أو التصنيع خلال فترة ضمان البطارية فقط. لا يغطي ضمان البطارية سعة الشحن المتضائلة في أي وقت.
خدمة استبدال البطارية	بالإضافة إلى الضمان ضد تعطل البطارية، تغطي خدمة استبدال البطارية ما يلي: - عيوب المواد أو التصنيع. - انخفاض سعة الشحن إلى أقل من 50 ٪ والذي يحدث بمرور الوقت ومع الاستخدام مع جميع البطاريات.
تشخيص المشكلات، وتقديم الدعم عن بُعد	- المساعدة الفنية الأساسية عبر الهاتف للتشخيص، وحلول الدعم الإلكتروني عن بُعد، واستكشاف الأخطاء وإصلاحها، وحل المشاكل، والتكوين، والإعداد. - متاحة لجميع خيارات التغطية.
الخدمة بموقع العمل ¹	- يتوفر الدعم الفني بموقع العمل في مقرك من قبل ممثل معتمد من HP لاستبدال البطارية التالفة. - المنتجات والمواد المدعومة من HP اللازمة لاستبدال البطارية التالفة.
خدمة الإرجاع خارج الموقع	- إرجاع البطارية التالفة إلى أحد مراكز الإصلاح التي تحددها شركة HP للحصول على الدعم الفني والإصلاح والاستبدال. - المنتجات والمواد المدعومة من HP اللازمة لاستبدال البطارية التالفة. - إرجاع المنتج الذي تم إصلاحه أو استبداله إلى موقعك في غضون 3 إلى 7 أيام عمل بعد اكتمال الخدمة.

التغطية

لبدء الاستفادة من هذه الخدمة، يرجى تنزيل وتشغيل برنامج [HP Battery Check](#)، ثم اتصل بشركة HP للحصول على الدعم. هناك طريقة بديلة لتحديد مشاكل البطارية وهي شراء دعم [HP Premium+ Support](#) ^{3,2} (المعروف سابقًا باسم Active Care) وإظهار التنبيهات المنبثقة على جهاز المستخدم لإبلاغه بالحاجة إلى استبدال البطارية قبل أن تتعطل. ستوفر HP المساعدة الفنية الأساسية عبر الهاتف للتحقق من الحاجة إلى بطارية بديلة. قد تطلب منك HP تقديم معلومات ذات صلة وبدء تشغيل أدوات تشخيصية وتنفيذ أنشطة دعم أخرى. إذا رأيت HP أن البطارية تستوفي معايير الاستبدال، ستقوم HP باستبدال البطارية وفقًا للتغطية التي تعاقدت عليها.

الصيانة بموقع العمل

سيقوم مندوب معتمد من HP بتقديم خدمات الدعم الفني في موقع العمل واستبدال البطارية. بمجرد وصول مندوب معتمد من HP إلى موقعك، يستمر المندوب في تقديم هذه الخدمة، سواء في موقع العمل أو عن بُعد، حسب تقدير HP، حتى يتم إصلاح المنتجات.

وقد يتم تعليق العمل مؤقتًا إذا كانت هناك حاجة إلى قطع غيار أو موارد إضافية، ولكن سيتم استئناف العمل بمجرد توفرها.

خدمة الإرجاع خارج الموقع

سيتم توجيهك لإعادة الجهاز المشتمل على البطارية التالفة إلى أحد مراكز الإصلاح التي تحددها HP، حيث تقوم HP بتوفير الدعم الفني وخدمات الاستبدال. توفر HP خيارات شحن مختلفة لتسليم المنتج التالف إلى مركز إصلاح مخصص من HP، وذلك بناءً على مدى التوافر في بلدك:

- التسليم بواسطة العميل: مع هذا الخيار، يكون العميل مسؤولاً عن تسليم المنتج التالف إلى مركز الإصلاح الذي حددته HP. يمكن إجراء التسليم شخصياً أو عن طريق خدمة التوصيل التجارية المتاحة محلياً.
- الاستلام من HP: ستتولى شركة الشحن المعتمدة من HP استلام المنتج التالف من موقعك، أو ستوفر لك HP صندوقاً فارغاً وملصق إعادة شحن مدفوع مسبقاً للوحدة (اعتماداً على مواصفات التسليم الإقليمية) وتقوم بتسليمها إلى أحد مراكز الإصلاح التي تحددها HP.

بعد إتمام عملية الإصلاح، تقوم شركة توصيل معتمدة من HP بإعادة المنتج إلى موقعك.

بالنسبة لكل خيار تغطية لهذه الخدمة، تكون قطع الغيار والمنتجات البديلة جديدة أو منتجات تُعادل الجديدة وظيفياً في الأداء. وتصبح قطع الغيار والمنتجات المستبدلة ملكاً لشركة HP.

قد تقوم HP بتركيب تحسينات هندسية متوفرة تجارياً على منتج الأجهزة المشمول بالخدمة بهدف تفعيل التشغيل السليم والحفاظ على التوافق مع الأجهزة التي توفرها شركة HP. يجوز لشركة HP وفقاً لتقديرها الخاص تثبيت أي تحديثات للبرنامج الثابت تكون مطلوبة لإعادة المنتج الذي يغطيه الضمان إلى حالة التشغيل أو للحفاظ على إمكانية الدعم من قبل HP. دعم HP.

الإطار الزمني لتغطية الخدمة

تتوفر هذه الخدمة بين 8:00 صباحاً و 5:00 مساءً بالتوقيت المحلي، خلال أيام العمل الأساسية لدى HP، باستثناء العطلات الرسمية لشركة HP. يتم تسجيل طلبات الخدمة التي يتم تلقيها بعد الساعة 2:00 مساءً بالتوقيت المحلي وخارج الإطار الزمني للتغطية في يوم العمل التالي. وقد تختلف التغطية حسب الموقع الجغرافي.

مسؤوليات العميل

إذا طلبت ذلك شركة HP، يتعين عليك أو المُمثل المعتمد من HP تسجيل منتج الجهاز ليتم دعمه خلال 10 أيام من يوم شراء هذه الخدمة باستخدام إرشادات التسجيل الواردة في خدمة العناية بالمنتجات Care Pack أو مستند البريد الإلكتروني الذي توفره HP، أو كما هو موضح من قبل HP. وفي حالة تغيير موقع المنتج الذي تغطيه الخدمة، يجب إجراء التسجيل (أو إجراء تعديل مناسب على تسجيل HP الحالي) في غضون 10 أيام من هذا التغيير.

يجب على العملاء الذين لم يسجلوا سابقاً خدمة استبدال البطارية لمرة واحدة أن يلاحظوا أنه من الضروري تسجيل المنتج المشتري قبل إكمال طلب استبدال البطارية. وسوف يُطلب منك تقديم دليل على الشراء في وقت المطالبة. ويجب أن تكون مستعداً لتقديم البيانات الواردة في وثائق الشراء إلى ممثل مركز الاتصال وإرسال نسخة من إثبات الشراء بالفاكس أو البريد الإلكتروني إلى HP.

لدعم جهود HP لحل المشكلات عن بُعد، ستطلب HP ما يلي:

- 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.
- إجراء اختبارات ذاتية و/أو تثبيت أدوات وبرامج تشخيصية أخرى وتشغيلها.
- الأنشطة الأخرى المعقولة التي قد تساعد HP على تحديد المشكلات أو حلها.

عند استبدال البطارية خارج الموقع، تقع على عائق العميل مسؤولية تغليف أجهزة HP المشتملة على البطاريات التالفة بشكل مناسب، وتجهيزها للنقل والتسليم إلى HP.

قيود الخدمة

يجب شراء هذه الخدمة خلال 90 يوما من شراء الجهاز. العملاء الذين لا يقومون بشراء خدمة استبدال البطارية لمرة واحدة وقت شراء الأجهزة يتوفر لهم خيار شراء طقم اختياري للبطارية ضمن خدمة ما بعد البيع من HP.

هذه الخدمة مخصصة لاستبدال بطارية (1) واحدة لكل منتج بموجب عقد ضمن شروط الخدمة. وتقتصر التغطية على البطارية الأساسية التي تم تركيبها وشراؤها في الأصل مع المنتج. يختلف عمر البطارية وفقا لتكوين المنتج واستخدامه، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، طراز المنتج والتطبيقات قيد التشغيل وإعدادات إدارة الطاقة وميزات المنتج.

الاستثناءات

فيما يلي الأنشطة التي يتم استثناءها من هذه الخدمة، وهي على سبيل المثال لا الحصر:

- أي إصلاح يتجاوز استبدال البطارية، في حالة احتياج المنتج أي إصلاحات من هذا القبيل.

- استبدال القطع الإضافية، حيث سيكون هناك رسوم منفصلة لهذه الخدمة.

- استبدال البطاريات الثانوية أو الملحقة التي تم شراؤها بعد شراء الطراز الأصلي الذي يشمل البطاريات طويلة العمر وبطاريات السفر.

- التغطية التي تتجاوز شروط الخدمة على النحو الموضح في وصف الخدمة.

- التلف أو انخفاض السعة الناتج عن الحوادث أو إساءة الاستخدام أو سوء التعامل أو التلوث أو المعايير غير الصحيحة أو الصيانة غير الصحيحة أو غير الكافية أو لأسباب خارجية أخرى.

علمًا بأن هذه الخدمة لا تتوفر في بعض البلدان أو المناطق. يرجى الاتصال بممثل مبيعات HP لمعرفة مدى توفر الخدمة.

معلومات الطلب

قد يختلف توفر ميزات الخدمة ومستويات الخدمة وفقًا للموارد المحلية، وقد يقتصر على المنتجات المستوفية للشروط والمواقع الجغرافية. للحصول على مزيد من المعلومات أو لطلب خدمة استبدال البطارية لمرة واحدة، يرجى الاتصال بمندوب مبيعات HP المحلي.

الشروط والأحكام

راجع الشروط والأحكام الكاملة.



لمزيد من المعلومات

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

- قد تختلف مستويات الخدمة وأوقات الاستجابة الخاصة ببرامج العناية بالمنتجات HP Care Packs وفقًا لموقعك الجغرافي. وتبدأ صلاحية الخدمة من تاريخ شراء الجهاز. وتسري الشروط والقيود. للحصول على التفاصيل، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني <https://cpc2.ext.hp.com>. تخضع خدمات HP لشروط وأحكام خدمات HP المعمول بها والتي تُقدَّم أو تُوضَّح للعميل وقت الشراء. وقد يتمتع العميل بحقوق تشريعية إضافية وفقًا 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.
 - وتتوفر الرؤى التنبؤية والدعم الاستباقي فقط من خلال الدعم الفائق الإضافي HP Premium+. تتطلب حلول HP Workforce محددة وجود وكيل HP Insights لأنظمة التشغيل Windows و Mac و Android. ويمكن تنزيلها من موقع <https://admin.hp.com/software>. للاطلاع على متطلبات النظام الكاملة والخدمات التي تتطلب الوكيل، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني <https://admin.hp.com/requirements>. يجمع الوكيل بيانات القياس عن بُعد والتحليلات المتعلقة بالأجهزة والتطبيقات التي تتكامل مع منصة Workforce Experience، ولا يتم بيعه كخدمة مستقلة. ويلزم الاتصال بالإنترنت مع الاتصال بمنصة Workforce Experience. تتبع HP لوائح خصوصية "قانون حماية البيانات العامة" الصارمة، وهي معتمدة وفقًا للمعايير ISO27001 و ISO27701 و ISO27017 و SOC2 Type2 لأمان المعلومات.
 - يتوفر الدعم الأساسي HP Essential والدعم الفائق HP Premium والدعم الفائق الإضافي HP Premium+ وقت شراء الجهاز. قد تختلف مستويات الخدمة وأوقات الاستجابة الخاصة ببرامج العناية بالمنتجات HP Care Packs وفقًا لموقعك الجغرافي. وتبدأ صلاحية الخدمة من تاريخ شراء الجهاز. وتسري الشروط والقيود. للاطلاع على التفاصيل، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.hp.com/go/cpc. تخضع خدمات HP لشروط وأحكام خدمات HP المعمول بها والتي تُقدَّم أو تُوضَّح للعميل وقت الشراء. وقد يتمتع العميل بحقوق تشريعية إضافية وفقًا 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.
- تخضع خدمات HP لشروط وأحكام خدمات HP المعمول بها والتي تُقدَّم أو تُوضَّح للعميل وقت الشراء. وقد يتمتع العميل بحقوق تشريعية إضافية وفقًا 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.