



نظرة عامة على الخدمة

تقدم "حلول Premier Care" الحماية والدعم ومستويات الخدمة المناسبة التي تلبي احتياجات المستخدمين في الشركات لحماية استثماراتهم وتحقيق أقصى إنتاجية من أجهزة HP EliteBook و HP ZBook. فهي أبسط طريقة لتوفير مجموعة من الخدمات التي تناسب الطريقة التي يعمل بها الأشخاص على أفضل نحو.

يتطلب تعزيز تجربة المستخدم الإيجابية مجموعة من الخدمات للتخفيف من المخاطر وتحقيق الراحة وتوفير التكاليف والمساعدة في الحفاظ على الأمان بصرف النظر عن مكان العمل. ومن خلال "حلول Premier Care"، يمكنك الاختيار من بين ثلاث حزم مختارة بعناية، ألا وهي "Essential Care" أو "Expanded Care" أو "Enhanced Care"، وذلك استنادًا إلى نمط عمل المستخدم، علمًا بأنه قد تم إعدادها لتصنع تكاملاً فريدًا مع أجهزة المستخدمين.

مميزات الخدمات

نظرة عامة على مكونات الخدمات

Enhanced Care	Expanded Care	Essential Care	الخدمات ^{1, 2}
*	✓	✓	خدمة الاستجابة بموقع العمل في يوم العمل التالي من HP
✓	✓	✓	دعم الأجهزة في يوم العمل التالي من HP للمسافرين
✓	✓	✓	الاحتفاظ بالوسائط التالفة من HP
✓	✓		استبدال البطارية لمرة واحدة من HP
✓	✓		الحماية من الأضرار العرضية من HP ⁴
✓	✓		الاسترداد والاستعادة من HP ⁵
✓			HP Priority Access ⁶
✓			دعم الأجهزة بموقع العمل من HP طلب الإصلاح ⁶

فوائد الخدمة

- تقليل الأعطال
- السفر بدون قلق
- حماية بياناتك ووسائطك
- الاستعداد للأمر غير المتوقع
- ضمان الوصول إلى بياناتك
- استمرار تشغيل جهازك
- الاحتفاظ بإمداد الطاقة في أي مكان
- حلول أسرع للمشكلات
- مستويات فائقة من الخدمة

أبرز مميزات الخدمة

- إطار زمني للتغطية يلبي احتياجات أعمالك
- تتوفر خدمات السفر في أكثر من 90 دولة
- الاحتفاظ بالوسائط التالفة أثناء الاستبدال
- استبدال البطارية بموقع العمل بطريقة مريحة
- الحماية من الحوادث
- استرداد البيانات أو استعادة نظام التشغيل
- الوصول إلى وكلاء الدعم المحترفين عن بُعد من HP
- إصلاح الجهاز في إطار زمني محدد

* يتم استبدال خدمة طلب الإصلاح بموقع العمل لدعم الأجهزة من HP بخدمة الاستجابة بموقع العمل في يوم العمل التالي من HP بالنسبة إلى خدمة Enhanced Care.

الميزات والمواصفات: Essential Care

الدعم الأساسي وحماية مستخدمي الكمبيوتر المحمول

تمتع بوقت تشغيل مثالي أثناء عملك في المكتب وعن بُعد وأثناء التنقل باستخدام حزمة خدمات التغطية والحماية والدعم المقدمة من خلال HP Essential Care.

الاستجابة بموقع العمل في يوم العمل التالي

تقدم لك الخدمة المساعدة عن بُعد والدعم بموقع العمل للأجهزة التي تغطيها الخدمة، مما يتيح لك تحسين وقت تشغيل المنتجات. اختر من بين العديد من خيارات مستوى الخدمة التي تقدم مجموعات متنوعة من إطارات تغطية الاستجابة بموقع العمل، وذلك حسب جداول زمنية وأوقات مختلفة ضمنت خصيصاً لثبتي حاجيات العملاء الخاصة. تشمل الخدمة ما يلي:

• تشخيص المشكلة وتقديم الدعم عن بُعد

وبعد تلقي مكالمتك وتأكيد استلامها، ستبدأ شركة HP في عزل مشاكل مكونات الجهاز واستكشاف المشاكل وإصلاحها ومعالجتها وحلها. وقبل مساعدتك في موقع العمل، ستقوم HP بإجراء عمليات تشخيص عن بُعد باستخدام الدعم الإلكتروني عن بُعد للوصول إلى المنتجات التي تغطيها الخدمة، أو تستخدم وسائل أخرى متوفرة لتسهيل التشخيص وإصلاح الأعطال عن بُعد. ستقدم شركة HP المساعدة عبر الهاتف في إطار تغطية الخدمة للبرنامج الثابت الذي يمكن تثبيته عن طريق العميل وقطع الغيار التي يمكن تركيبها عن طريق العملاء (CSR). وبغض النظر عن إطار تغطية الخدمة لديك، يمكن إبلاغ شركة HP بالمشاكل التي تتعرض لها الأجهزة وتغطيها الخدمة عبر الهاتف أو عبر موقع الويب أو حسب ما هو متوفر محلياً أو عبر الإبلاغ عن طريق تقرير تلقائي للخلل في الأجهزة من خلال خدمة حلول الدعم الإلكتروني عن بُعد من HP.¹

• قطع الغيار والمواد اللازمة للصيانة⁷

ستوفر شركة HP قطع الغيار الأصلية المدعومة من HP والمواد اللازمة للحفاظ على المنتج أو الجهاز الذي تغطيه خطة الخدمة في حالة تشغيل، بما في ذلك تلك اللازمة للتحسينات الهندسية المتاحة والموصى بها. ستكون قطع الغيار والمنتجات جديدة أو مكافئة وظيفياً للجديدة في الأداء وستصبح القطع والمنتجات التي تم استبدالها ملكاً لشركة HP. أما العملاء الذين يرغبون في الاحتفاظ بقطع الغيار أو استبدالها أو التخلص منها بشكل فعلي، سيتم إصدار فاتورة بها وسيطلب منهم دفع السعر المدرج في القائمة للقطعة البديلة إذا لم يتم شراء خدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة.

• تحديثات البرامج الثابتة لمنتجات مختارة

تتوفر تحديثات البرامج الثابتة من HP للعملاء الذين يخضعون لاتفاقية سارية تمنح حق الوصول إلى هذه التحديثات. وكجزء من هذه الخدمة، يحق لك تنزيل تحديثات البرامج الثابتة وتثبيتها واستخدامها مع المنتجات التي تغطيها هذه الخدمة مع الالتزام بجميع قيود الترخيص في شروط مبيعات HP القياسية الحالية. وقد توفر HP أو تثبت أو تساعد في تثبيت تحديثات البرامج الثابتة إلى جانب دعم الأجهزة بموقع العمل إذا كان لديك ترخيص صحيح لاستخدام تحديثات البرامج ذات الصلة.

دعم الأجهزة في يوم العمل التالي للمسافرين

توفر الخدمة لمستخدمي أجهزة الكمبيوتر المحمولة حلول دعم للأجهزة لمنتج HP المحمول الجديد لديهم. يتوفر هذا الحل السهل والمريح في دول/مواقع جغرافية مختلفة في جميع أنحاء العالم. وتتوفر خدمة دعم الأجهزة في يوم العمل التالي للمسافرين لمنتجات محددة من HP، كما تتضمن الاستجابة بموقع العمل في يوم العمل التالي حسب توفرها محلياً (مع تشخيص المشكلة عن بُعد باللغة المحلية في البلدان المشاركة) لدعم حل مشاكل الأجهزة. ويتم تقديم الدعم خلال ساعات وأيام العمل العادية بالبلد/الموقع الجغرافي.

الاحتفاظ بالوسائط التالفة

تتيح هذه الخدمة للعملاء المحافظة على التحكم في الوسائط التالفة التي تحتوي على بيانات حساسة بأمان إذا لزم استبدال مكونات الأقراص الثابتة/محركات الأقراص صلبة الحالة/وحدات التخزين المحمولة. إذ تتوفر هذه الخدمة لجميع محركات الأقراص المضمّنة مع الجهاز الأصلي.

الميزات والمواصفات: Expanded Care

مستويات خدمة موسّعة للمستخدمين أثناء التنقل

احصل على جميع محتويات مجموعة HP Essential Care بالإضافة إلى مجموعة إضافية من خدمات HP Expanded Care المعدة لتناسب نمط عملك أثناء التنقل كي تتمكن من الاستمرار في التركيز في أعمالك.

خدمة استبدال البطارية لمرة واحدة

تقدم هذه الخدمة ميزة استبدال بطاريات أجهزة الكمبيوتر المحمولة التي خرجت من الضمان إذا لزم الأمر مع الدعم بموقع العمل. ستتوفر إمكانية استبدال بطارية واحدة (1) إذا لزم الأمر لكل خدمة Essential Care أو خدمة Expanded Care أو خدمة Enhanced Care. وبمجرد اكتشاف عيب بالبطارية، سيقوم ممثل معتمد من HP بتوفير خدمات الدعم الفني واستبدال البطارية بموقع العمل. وبمجرد وصول ممثل معتمد من HP إلى موقعك، سيستمر الممثل في تقديم هذه الخدمة حتى يتم استبدال البطارية.

الحماية من الأضرار العرضية*

تقدم هذه الخدمة الحماية عند حدوث تلف غير متوقع في الجهاز. وقد تتضمن مستويات خدمة معينة الحماية من التلف العرضي الناتج عن التعامل مع منتجات الأجهزة المستوفية للشروط التي تغطيها الخدمة. يُعرف التلف العرضي بأنه الضرر المادي لمنتج بسبب حادث مفاجئ أو غير متوقع أو ناتج عنه شريطة حدوث هذا الضرر أثناء الاستخدام العادي. ومن أمثلة هذه المخاطر التي تغطيها الخدمة انسكابات السوائل غير المقصودة داخل الوحدة أو عليها، والارتطامات، والسقوط، والتغير المفاجئ في التيار الكهربائي، وكذلك تلف شاشات عرض الكريستال السائل (LCD) وكسرها، وانكسار القطع.

*يتم تضمين الخدمة حيثما توافرت.

الاسترداد والاستعادة - خدمة استرداد البيانات

تتضمن هذه الخدمة استرداد البيانات في حالة فقد البيانات نتيجة لعطل ميكانيكي أو الحذف العرضي أو تعطل البرنامج. إذ يمكن استرداد البيانات من القرص الثابت ومحركات الأقراص الثابتة المثبتة على أجهزة HP لديك. ويتم تقديم الخدمة في مكان خارج موقع العمل، كما تستغرق من يوم واحد إلى 10 أيام عمل غير متضمنة وقت التسليم منك وإعادة البيانات من المكان خارج الموقع إليك، علماً بأن عدد مرات استرداد البيانات غير محدود أثناء فترة سريان "خدمة استرداد البيانات". وسيتم إرجاع البيانات إليك على جهاز تخزين سيكون كبيراً بما يكفي لتخزين البيانات التي تم استردادها، وعادة ما يكون هذا الجهاز وحدة تخزين USB ثابتة خارجية. وستتم إضافة تكاليف شحن القرص الثابت التالف منك إلى موقعنا خارج موقع العمل وإرجاعه بعد الاسترداد ضمن تسعير الخدمة،

يتم إجراء استعادة البيانات على أساس أفضل جهد. وقد يتطلب الفشل المتقطع وقت استرداد إضافي. وإذا دعت الحاجة إلى وقت استرداد إضافي، ستبلغك شركة HP. وإذا لم تتمكن من الوصول إلى البيانات بسبب عطل ميكانيكي أو الحذف العرضي أو تعطل البرنامج، يتعين عليك الاتصال بدعم HP مباشرة لتشخيص النظام. ولن تتم استعادة البيانات إلا من محرك الأقراص الثابت (HDD) ومحرك الأقراص صلب الحالة (SSD) على أجهزة كمبيوتر محمولة تجارية من HP أو أجهزة محمولة معينة. وسيتم التحقق من معلومات الاتصال بك والرقم التسلسلي لحزمة العناية بالمنتجات Care Pack واستخدامها للخطوات المتبقية من عمليات المطالبة باسترداد البيانات. كما سنعطيك رقمًا مرجعيًا لأي مطالبات باسترداد البيانات.

الاسترداد والاستعادة-خدمة استعادة نظام التشغيل

توفر إمكانية "استعادة نظام التشغيل بموقع العمل" تشخيصًا للأعطال عالي الجودة عن بُعد فضلاً عن نشر نظام التشغيل بموقع العمل، وذلك للأجهزة التي تدعمها HP، فهذا يهدف إلى تحسين وقت تشغيل النظام وإنتاجيته. وسيتم تحديد وقت الاستجابة بموقع العمل وإطارات زمنية للخدمة "للمعمل"، فضلاً عن مواعيد الخدمة التي تتلاءم مع مستوى خدمة العناية بالمنتجات Care Pack المرتبطة بمنتج HP. ويمكن "للمعمل" طلب استعادة نظام التشغيل بمجرد تشخيص محرك الأقراص الثابت وتبين وجود عيب به. إذ تنفذ هذه الخدمة استعادة نظام التشغيل بعد إصلاح أو استبدال القرص الثابت أو محرك الأقراص صلب الحالة SSD التالف.

الميزات والمواصفات: Enhanced Care

الاستجابة بمستوى أعلى للمستخدمين أصحاب الأعمال المهمة

استمر في عملك في أي مكان تذهب إليه بفضل خدمة HP Enhanced Care التي تعتمد على خدمات Expanded Care بمستويات خدمة إضافية فائقة مصممة للمستخدمين الذين يواجهون متطلبات عمل كثيرة ويسافرون بكثرة.

Priority Access

تم إعداد هذه الخدمة لتحسين أداء قسم تكنولوجيا المعلومات لدى الشركات، والتمكن من العمل مع فريق موظفي تكنولوجيا المعلومات لديك في جميع أنحاء العالم، وتقديم الدعم العالمي الفائق لشركتك. فخدمة "Priority Access" تقدم وصولاً مميّزاً إلى "وكلاء الدعم العالمي"، كما توفر أدوات متطورة لتسريع تلبية احتياجاتك من الدعم وتحسين إنتاجية مكتب المساعدة واستيفاء احتياجات دعم قسم تكنولوجيا المعلومات، وتوفر دعمًا متبادلًا على مستوى خبراء التكنولوجيا للمساعدة على تحسين إنتاجية وفعالية موارد مكتب المساعدة. إذ تركز شركة HP على احتياجاتك من خلال توفير الخدمات والدعم المصممين لمواجهة تحديات التكنولوجيا التي تواجهها اليوم لتتمكن شركتك من العودة بسرعة إلى العمل

طلب الإصلاح بموقع العمل لدعم الأجهزة

تقدم هذه الخدمة الأولوية للتشخيص والدعم عن بُعد والخدمة بموقع العمل عن طريق فريق من متخصصي الدعم الذين يمكنهم إعادة جهازك إلى حالة التشغيل في إطار زمني معين يبدأ من طلب الخدمة الأولي. ستساعد هذه الخدمة في زيادة إنتاجية مكتب مساعدة تكنولوجيا المعلومات والمستخدمين من خلال إرسال قطع الغيار بسرعة وأدوات إدارة الحالات عبر الإنترنت لتتبع الحلول التي تساعدك في العمل بسرعة.

مواصفات تقديم الخدمات: Essential Care

خدمة الاستجابة بموقع العمل في يوم العمل التالي

بخصوص الحوادث والأعطال التي لا يمكن إصلاحها عن بُعد، سيتم إرسال مندوب معتمد لتقديم الدعم الفني في الموقع للمنتجات التي تشملها تغطية الدعم لإعادتها إلى حالة التشغيل. وبناءً على ذلك، يجوز لشركة HP استبدال منتجات معينة بدلاً من إصلاحها، علماً بأن المنتجات البديلة ستكون جديدة أو مكافئة وظيفياً للجديدة. وبالتالي، تصبح المنتجات المُستبدلة ملكاً لشركة HP. وبعد وصول الممثلين، فإنهم سيقدمون الخدمة بموقع العمل أو عن بُعد، وفقاً لتقديرهم، حتى يتم إصلاح المنتجات. وقد يتم تعليق العمل مؤقتاً إذا كانت هناك حاجة إلى قطع غيار أو موارد إضافية، ولكن سيتم استئناف العمل بمجرد توفرها. وستبذل شركة HP جهوداً تجارية معقولة للاستجابة بموقع العمل في إطار الوقت المحدد. علماً بأن وقت الاستجابة بموقع العمل يبدأ عندما تتلقى HP المكالمات الأولية وتؤكد على استلامها، وينتهي عندما يصل ممثل HP المعتمد إلى موقعك، أو عندما تحدد HP أن المشكلة المبلغ عنها لا تحتاج إلى تدخل بموقع العمل في الوقت الحالي. ويتم حساب مدد الاستجابة خلال إطار تغطية الخدمة فقط، ويمكن تأجيلها إلى يوم العمل التالي الذي يكون فيه إطار تغطية الخدمة ساريًا.

• **الإصلاح عند حدوث عطل:** أثناء تقديم الدعم الفني بموقع العمل، يجوز لشركة HP تثبيت تحسينات هندسية وتحديثات البرامج الثابتة لا يمكن للعملاء تثبيتها، وذلك على منتجات الأجهزة التي تغطيها الخدمة والتي تكون ضرورية لإرجاع المنتج الذي تغطيه الخدمة إلى حالة التشغيل أو للحفاظ على ميزة تقديم الدعم من قبل HP.

• **الإصلاح عند الطلب:** بناءً على طلبك، يجوز لشركة HP تثبيت تحديثات البرامج الثابتة الهامة التي لا يمكن تثبيتها من قبل العميل والتي يوصى بها قسم منتجات HP بتثبيتها بشكل فوري على منتجات الأجهزة التي تغطيها الخدمة.

• **إطار تغطية الخدمة:** يحدد إطار تغطية الخدمة الفترة الزمنية التي تتوفر فيها الخدمات المذكورة سواءً في موقع العمل أو عن بُعد. وسيصل ممثل HP المعتمد إلى موقع العمل في غضون الإطار الزمني لتغطية الخدمة لتقديم خدمة صيانة الأجهزة في وقت الاستجابة المناسب بعد تلقي شركة HP المكالمات والتأكيد على استلامها. وسيتم التعامل مع المكالمات الواردة خارج أوقات العمل في يوم العمل التالي، ثم تُقدم الخدمة في وقت الاستجابة المناسب.

مواصفات تقديم الخدمات: Essential Care (استكمال)

نطاقات الانتقال

يتم تقديم خدمات الانتقال إلى المواقع التي تبعد أقل من 200 ميل (320 كم) عن أقرب مركز للدعم الفني المخصص من HP دون 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 مدد 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.

المسافة من مركز الدعم الفني المخصص من HP	الإطار الزمني	رسوم السفر الإضافية
0 إلى 50 ميلاً (من 0 إلى 80 كم)	يوم العمل التالي	
51 إلى 100 ميل (من 81 إلى 160 كم)	يوم العمل التالي	
101 إلى 200 ميل (من 161 إلى 320 كم)	يوم عمل إضافي واحد	
201 إلى 300 ميل (من 321 إلى 480 كم)	يوماً عمل إضافياً	تستند عروض الأسعار المخصصة إلى رسوم الانتقال الفعلية
أبعد من 300 ميل (أكثر من 480 كم)	غير متوفر	تستند عروض الأسعار المخصصة إلى رسوم الانتقال الفعلية

دعم الأجهزة في يوم العمل التالي للمسافرين

عند سفرك خارج بلد الشراء، لن يتم توفير خدمات الدعم الموضحة إلا إذا كان البلد/الموقع الجغرافي الذي تم طلب الخدمة فيه وتسليمه مدرجاً كبلد/موقع جغرافي مشارك موجود بالجدول المتوفر على الموقع hp.com/services/travel. لا تتوفر هذه الخدمات بموجب هذه الاتفاقية في دول/مواقع جغرافية غير المذكورة في هذا الجدول.

ومع ذلك، يمكن تقديم الخدمة بمستوى خدمة أقل في بعض المواقع الإضافية غير المدرجة في هذا الجدول. 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 اشتريته منه المنتج في الأساس.
- قبول استبدال القطعة الأجنبية التالفة بقطعة محلية (على سبيل المثال، لوحة مفاتيح إنجليزية/أمريكية).

إذ 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 تخصص الشاشات الخارجية إلا في بلد الشراء الأصلي في حالة شراء هذه التغطية الإضافية. أما محطات الإرساء وأجهزة توزيع المنافذ فهي مؤهلة للتغطية داخل البلد الذي تم شراء خدمة العناية بالمنتجات Care Pack منه، ولكن لا تتوفر التغطية عند السفر خارج بلد الشراء. ويتم استبعاد الخيارات التي لا تحمل علامة HP من هذه الخدمة.



مواصفات تقديم الخدمات: Essential Care (استكمال)

- عندما تسافر إلى أي من هذه الأماكن وخارج بلد شراء المنتج الأصلي، ستقوم شركة HP بما يلي:
- ستقدم لك رقم هاتف "مركز الحلول العامة من HP" للبلد/الموقع الجغرافي ذي الصلة.
- ستتلقى منك المكالمات في البلد/الموقع الجغرافي للسفر أو من مكتب المساعدة الداخلي لشركتك.
- تشخيص مستوى فشل الأجهزة.
- الترتيب لخدمة الاستجابة في يوم العمل التالي في موقعك في البلد المشارك/الموقع الجغرافي أو تسليم قطعة بديلة، حسب الحاجة.
- توفير القطع المطلوبة للإصلاح وفقاً لمواصفات الأجهزة شريطة توفر القطعة الخاصة بالبلد في مكان السفر.
- تقتصر تغطية السفر على يوم العمل التالي فقط.

خدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة

- مع خدمة "الاحتفاظ بالوسائط التالفة"، تتحمل على عاتقك مسؤولية ما يلي:
- الاحتفاظ بالتحكم الفعلي للأقراص أو محركات الأقراص صلبة الحالة/الثابتة في جميع الأوقات أثناء تقديم الدعم من HP
- التأكد من إتلاف أي بيانات حساسة أو تأمينها على محركات الأقراص الثابتة أو صلبة الحالة/وحدات التخزين المحمولة المحتفظ بها.
- إحضار ممثل معتمد للاحتفاظ بمحركات الأقراص الثابتة أو صلبة الحالة/وحدات التخزين المحمولة؛ الموافقة على استبدال محركات الأقراص الثابتة أو صلبة الحالة/وحدات التخزين المحمولة؛ تزويد شركة HP بمعلومات التعريف لكل من محركات الأقراص الثابتة أو صلبة الحالة/وحدات التخزين المحمولة التي تم الاحتفاظ بها أدناه؛ وعند طلب HP، سوف تقدم وثيقة من إعداد HP للإقرار بالاحتفاظ بمحركات الأقراص الثابتة أو صلبة الحالة/وحدات التخزين المحمولة.
- إتلاف محركات الأقراص الثابتة أو صلبة الحالة/وحدات التخزين المحمولة و/أو التأكد من عدم استعمال محركات الأقراص الثابتة أو صلبة الحالة/وحدات التخزين المحمولة مرة أخرى.
- التخلص من جميع محركات الأقراص الثابتة أو صلبة الحالة/وحدات التخزين المحمولة امتثالاً للقوانين واللوائح البيئية المعمول بها.

مواصفات تقديم الخدمات: Expanded Care

تتضمن كل شيء في مجموعة HP Essential Care بالإضافة إلى الخدمات التالية.

خدمة استبدال البطارية لمرة واحدة

وقد يتم تعليق العمل مؤقتًا إذا كانت هناك حاجة إلى قطع غيار أو موارد إضافية، ولكن سيتم استئناف العمل بمجرد توفرها. ويكتمل العمل بمجرد تحقق HP من إصلاح العطل الموجود بالجهاز أو استبدال مكوّن الجهاز. ستكون قطع الغيار والمنتجات جديدة أو مكافئة وظيفيًا للجديدة في الأداء وستصبح القطع والمنتجات التي تم استبدالها ملكًا لشركة HP.

الحماية من التلف العرضي (تسري قيود البلد)

تتحمل على عاتقك مسؤولية إبلاغ شركة HP عن التلف العرضي في غضون 30 يومًا من تاريخ حدوث المشكلة بحيث يتسنى لشركة HP تسريع إصلاح النظام. وتحفظ شركة HP بحقها في رفض الإصلاح بموجب برنامج التغطية للأضرار التي تلحق بالأنظمة والتي تم الإبلاغ عن الحادث بها بعد أكثر من 30 يومًا من تاريخ الحادث.

يتطلب الحصول على هذه التغطية شركًا لمكان ووقت وقوع الحادث بالإضافة إلى وصف مفصل للحادث الفعلي. علمًا بأن الفشل في تقديم هذه المعلومات سيؤدي إلى رفض المطالبة. وفي حالة تقديم عناصر وقائية، مثل الأغشية أو حقايب أو حافظات الحمل أو ما إلى ذلك أو توفيرها للاستخدام مع منتج يغطيه الضمان، يتعين عليك مواصلة استخدام ملحقات هذا المنتج لتكون مستوفية لشروط الحماية بموجب خدمة تغطية التلف العرضي.

الاسترداد والاستعادة - خدمة استرداد البيانات

قبل بدء "خدمة استرداد البيانات"، ستقوم بما يلي:

- إزالة أي معلومات سرية أو ملكية أو خاصة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الأسماء ومعلومات الاتصال، أو تواريخ الميلاد، أو أرقام الضمان الاجتماعي والهوية القومية، أو العمر، أو الدخل، أو أرقام بطاقات الائتمان، أو السجلات المالية والصحية من محرك الأقراص الثابت قبل إرساله إلى HP للحصول على خدمة استرداد البيانات. إذا لم تتمكن من إزالة البيانات الحساسة من الجهاز قبل الشحن إلى "جهة استرداد البيانات"، يمكنك اختيار عدم استخدام هذه الخدمة. المحافظة على ضمان منتجات الأجهزة أو ترقية الضمان من HP أثناء تغطية "خدمة استرداد البيانات".
- اتصل بدعم HP باستخدام معلومات الهوية المقدمة لبدء عملية التشخيص واسترداد البيانات.
- تغليف وشحن محرك الأقراص الثابت المستوفي لشروط الاسترداد إلى الموقع الذي تم تحديده من قبل HP؛ علمًا بأن العبوة المقترحة هي ضعف حجم الوسائط المغلفة بمواد مضادة للصدمات لتقليل الحركة والتلف أثناء الشحن. كما أنك توافق على استخدام أي عبوة يتم توفيرها بواسطة "فني الصيانة من HP" لشحن الوحدة التالفة إلى "مركز استرداد البيانات".
- التأكد من استيفاء جميع متطلبات الخدمة على النحو المحدد أثناء نشر الخدمة.

الاسترداد والاستعادة-خدمة استعادة نظام التشغيل

إذا قمت بترقية نظام التشغيل لديك (على سبيل المثال، من نظام التشغيل Windows 8 إلى Windows 10)، سيقوم مهندس HP بتحميل نظام التشغيل الذي كان موجودًا في الأصل على الوحدة، ثم مساعدتك في بدء ترقية نظام التشغيل، علمًا بأنه يتعين أن يكون لديك رقم ترخيص نظام التشغيل الذي تمت الترقية إليه لبدء الترقية.

مواصفات تقديم الخدمات: Enhanced Care

تتضمن كل شيء في مجموعة "HP Expanded Care" إضافة إلى "خدمة Priority Access"، كما أن خدمة "طلب الإصلاح بموقع العمل لدعم الأجهزة من HP" تحل محل "خدمة الاستجابة بموقع العمل في يوم العمل التالي من HP".

خدمة Priority Access

في حال عدم تصرفك بحسب مسؤولياتك المُحددة، فإن شركة HP أو موفر الخدمات المعتمد من HP، وفقاً لتقدير شركة HP الخاص، (1) لا تلتزم بتقديم الخدمات كما هو مُبين في هذا المُستند أو (2) ستقدم الخدمات على نفقة "العميل" حسب المكان والزمان والأسعار المعمول بها خلال تلك الفترة. مع خدمة "Priority Access"، ستقوم بما يلي:

- إجراء استكشاف الأخطاء وإصلاحها والتشخيص داخلياً قبل طلب الدعم.
- أثناء طلب الدعم، ستطلب من جهة اتصال الدعم المعينة الخاصة بك القيام بما يلي:
- توفير جميع المعلومات اللازمة لشركة HP لتقديم الدعم في الوقت المناسب وبطريقة احترافية لتتمكن شركة HP من تحديد مستوى استيفاء شروط الدعم.
- تنفيذ أنشطة معقولة أخرى لمساعدة شركة HP في التعرف على المشاكل أو حلها، وفقاً لما تطلبه HP.
- يتعين عليك الحصول على ترخيص معتمد لأي برنامج ثابت أساسي سيتم تغطيته بموجب هذه الخدمات.

ويجوز لشركة HP وفقاً لتقديرها الخاص إجراء تدقيق على المنتجات التي تغطيها الخدمة. وإذا كان هذا التدقيق ضرورياً، سيقوم ممثل معتمد من HP بالاتصال بك، وستوافق على اتخاذ الترتيبات لإجراء تدقيق خلال الإطار الزمني الأولي الذي يستغرق 30 يوماً. وأثناء هذا التدقيق، يتم جمع معلومات تكوين النظام الرئيسية ويتم إجراء جرد للمنتجات التي تغطيها الخدمة. إذ تتيح المعلومات التي تم جمعها خلال التدقيق لشركة HP التخطيط والحفاظ على مخزون قطع الغيار عند المستوى والموقع المناسبين، كما تتيح لشركة HP فحص واستكشاف مشاكل الأجهزة المستقبلية المحتملة وإصلاحها، بحيث يمكن إتمام الإصلاحات في أسرع وقت ممكن وبكفاءة تامة. ووفقاً لتقدير HP الخاص، يجوز إجراء التدقيق بموقع العمل عن طريق الوصول إلى النظام عن بُعد، أو عن طريق أدوات التدقيق عن بُعد، أو عبر الهاتف.

إذا طلبت شركة HP إجراء عملية تدقيق، فسوف يستغرق ذلك 30 يوماً من وقت شراء هذه الخدمة لإعداد وتنفيذ عمليات التدقيق والإجراءات التي يتعين إكمالها قبل سريان الالتزام بمدة طلب الإصلاح. ولن يسري الالتزام بمدة طلب الإصلاح إلا بعد خمسة (5) أيام عمل من إتمام التدقيق.

وبخصوص خيارات مدة الاستجابة للأجهزة بموقع العمل، توصي شركة HP أن تقوم بتثبيت وتشغيل حل الدعم عن بُعد المناسب من HP باستخدام اتصال آمن مع HP من أجل تمكين تقديم الخدمة. وبخصوص الالتزام بمدد طلب الإصلاح للأجهزة بموقع العمل، تشترط شركة HP عليك تثبيت وتشغيل حل الدعم عن بُعد المناسب من HP بإجراء اتصال آمن مع HP من أجل تمكين تقديم الخدمة. يُرجى الاتصال بممثل HP المحلي لمزيد من التفاصيل حول المتطلبات والمواصفات والاستثناءات.

طلب الإصلاح بموقع العمل لدعم الأجهزة

قد يستغرق الأمر ما يصل إلى 60 يوماً من تاريخ شراء هذه الخدمة وتسجيلها لإعداد وتنفيذ أي تحليلات على مستوى الخدمة تعتبرها HP ضرورية، وأي تخطيط لقطع الغيار وإجراءات مرتبطة بها قبل سريان الالتزام بوقت خدمة "طلب الإصلاح" للأجهزة. وخلال هذه الفترة الأولية المقدر بنحو 60 يوماً، إذا تم إجراء تحليل لمستوى الخدمة، فإن شركة HP ستقدم الخدمات بموقع العمل بأقصر وقت استجابة ممكن بموقع العمل استناداً إلى توفر قطع الغيار والموارد.

بخصوص الحوادث والأعطال التي لا يُمكن إصلاحها عن بُعد، سيتم إرسال مندوب معتمد لتقديم الدعم الفني في الموقع للمنتجات التي تشملها تغطية الدعم لإعادتها إلى حالة التشغيل. وبناءً على ذلك، يجوز لشركة HP استبدال منتجات معينة بدلاً من إصلاحها، علماً بأن المنتجات البديلة ستكون جديدة أو مكافئة وظيفياً للجديدة. وبالتالي، تصبح المنتجات المُستبدلة ملكاً لشركة HP. وبعد وصول الممثلين، فإنهم سيقدمون الخدمة بموقع العمل أو عن بُعد، وفقاً لتقديرهم، حتى يتم إصلاح المنتجات. وقد يتم تعليق العمل مؤقتاً إذا كانت هناك حاجة إلى قطع غيار أو موارد إضافية، ولكن سيتم استئناف العمل بمجرد توفرها.

مواصفات تقديم الخدمات: Enhanced Care (استكمال)

- **الإصلاح عند حدوث عطل:** أثناء تقديم الدعم الفني بموقع العمل، يجوز لشركة HP تثبيت تحسينات هندسية وتحديثات للبرامج الثابتة لا يمكن للعملاء تثبيتها، وذلك على منتجات الأجهزة التي تغطيها الخدمة والتي تكون ضرورية لإرجاع المنتج الذي تغطيه الخدمة إلى حالة التشغيل أو للحفاظ على ميزة تقديم الدعم من قبل HP.
- **الإصلاح عند الطلب:** بناءً على طلبك، يجوز لشركة HP تثبيت تحديثات البرامج الثابتة الهامة التي لا يمكن تثبيتها من قبل العميل والتي يوصى بها قسم منتجات HP بتثبيتها بشكل فوري على منتجات الأجهزة التي تغطيها الخدمة.
- **وقت طلب الإصلاح:** يبدأ وقت "طلب الإصلاح" عندما تتلقى HP المكالمات الأولية وتؤكد على استلامها، وينتهي عندما يتم إصلاح الجهاز أو عندما تحدد HP أن المشكلة المبلغ عنها لا تحتاج إلى تدخل بموقع العمل في الوقت الحالي. ويتم حساب مدة طلب الإصلاح خلال إطار التغطية فقط، ويمكن تأجيلها إلى يوم العمل التالي الذي يسري فيه إطار التغطية. وقد تختلف مستويات الخدمة من منطقة إلى أخرى. راجع ممثل شركة HP المحلي التابع لك للحصول على مزيد من التفاصيل.
- **قطع الغيار ومواد الصيانة:** ستكون قطع الغيار جديدة أو مكافئة وظيفيًا للجديدة. وتصبح قطع الغيار المُستبدلة ملكًا لشركة HP. أما إذا كنت ترغب في الاحتفاظ بقطع الغيار أو استبدالها أو التخلص منها بشكل فعلي، سيتم إصدار فاتورة بها وسيطلب منهم دفع السعر المدرج في القائمة للقطعة البديلة.
- **إطار تغطية الخدمة:** يحدد إطار تغطية الخدمة الفترة الزمنية التي تتوفر فيها الخدمات المذكورة سواءً في موقع العمل أو عن بُعد. وسيصل ممثل HP المعتمد إلى موقع العمل في غضون الإطار الزمني لتغطية الخدمة لتقديم خدمة صيانة الأجهزة في وقت الاستجابة المناسب بعد تلقي شركة HP المكالمات والتأكيد على استلامها. سيتم تسجيل المكالمات المستلمة خارج إطار مدة التغطية هذه وقت ورودها إلى HP، ولكن لن يتم التأكيد على استلامها حتى يوم التغطية التالي على أن يتم تقديم الخدمة خلال وقت الاستجابة المناسب. وتخضع جميع خطط إطار تغطية الخدمة للتوفر المحلي للخدمات. للحصول على معلومات تفصيلية عن توفر الخدمة، يُرجى الاتصال بمكتب مبيعات HP المحلي.

إدارة التصعيدات

وضعت HP إجراءات تصعيد رسمية لتسهيل حل المشاكل المعقدة. إذ تنسق الإدارة المحلية لدى HP تصعيد المشاكل وتستعين بمهارات الكوادر المناسبة من HP و/أو جهات خارجية محددة للمساعدة في حل هذه المشاكل.

الوصول إلى معلومات وخدمات الدعم الإلكتروني

- كجزء من هذه الخدمة، توفر HP إمكانية الوصول إلى بعض الأدوات الإلكترونية والمستندة إلى الويب المتوفرة تجاريًا. ستتمكن من الوصول إلى:
- إمكانات معينة يتم توفيرها للمستخدمين المسجلين، مثل تنزيل برامج أو تصحيحات محددة من HP قد تتطلب استحقاقات إضافية من خلال اتفاقيات دعم البرامج، والاشتراك في إعلانات الخدمة الاستباقية المتعلقة بالأجهزة، والمشاركة في منتديات الدعم لحل المشاكل ومشاركة أفضل الممارسات مع المستخدمين المسجلين الآخرين.
- توسيع عمليات البحث المستندة إلى الويب لمستندات الدعم الفني المعنية لتسهيل حل المشاكل بشكل أسرع.
- بعض أدوات التشخيص لخدمات مملوكة لشركة HP المحمية بكلمة مرور.
- أداة مستندة إلى الويب لإرسال الأسئلة مباشرة إلى HP. تساعد هذه الأداة في حل المشاكل بسرعة من خلال عملية التأهيل المسبق التي توجه طلب الدعم أو الخدمة إلى المتخصص المؤهل للإجابة عن السؤال؛ وتسمح الأداة أيضًا بإرسال حالة كل طلب دعم أو خدمة لمراجعتك، بما في ذلك الحالات التي يتم إرسالها عن طريق الهاتف.
- البحث في قواعد البيانات المعرفية المستضافة لدى HP والجهات الخارجية لمنتجات معينة من جهات خارجية من أجل استرجاع معلومات المنتج والحصول على إجابات لدعم الأسئلة والمشاركة في منتديات الدعم. وقد تكون هذه الخدمة محدودة بقبود وصول من جهة خارجية.

مواصفات تقديم الخدمات: Enhanced Care (استكمال)

نطاقات الانتقال

بخصوص المواقع التي تقع ضمن مسافة من 101 إلى 200 ميل (163 إلى 322 كم) من مركز الدعم الفني المخصص من HP، قد يتم تطبيق تعديل على الالتزام بمدة طلب الإصلاح للأجهزة. وقد تختلف مناطق الانتقال والرسوم، إن وُجدت، في بعض المواقع الجغرافية. ولن يتم دعم التغطية خارج البلد التي تم بيع حزمة العناية بالمنتجات Care Pack به حتى إذا كانت مرفقة بحزمة العناية للسفر Travel Care Pack.

المسافات التالية للإرشاد فقط. للحصول على مزيد من المعلومات حول مناطق الانتقال، اتصل بمكتب مبيعات HP المحلي.

المسافة من مركز الدعم الفني المخصص من HP	وقت الاتصال لإصلاح الأجهزة الملتزم به
0 إلى 50 ميلاً (من 0 إلى 81 كم)	تطبيق وقت خدمة "طلب الإصلاح" الملتزم به
51 إلى 100 ميل (من 82 إلى 161 كم)	تطبيق وقت خدمة "طلب الإصلاح" الملتزم به
101 إلى 200 ميل (من 162 إلى 322 كم)	تطبيق يوم إضافي واحد للتغطية
أبعد من 200 ميل (أكثر من 322 كم)	يتحدد في وقت الطلب ويخضع لتوافر الموارد

عملية الموافقة

قد تكون هناك حاجة إلى موافقة مسبقة من قبل شركة HP لكل عميل يطلب خدمة "طلب الإصلاح". وتعتمد أوقات "طلب الإصلاح" على نوع منتج الجهاز الذي سيتم دعمه بالإضافة إلى البعد الدقيق لموقعك عن مركز الدعم المخصص من HP. للتحقق من توفر الخدمة، يُرجى الاتصال بممثل مبيعات HP.

قيود الخدمة: Essential Care

خدمة دعم الأجهزة بموقع العمل في يوم العمل التالي

وفقاً لتقدير HP، سيتم تقديم الخدمة من خلال الجمع بين التشخيص والدعم عن بُعد والخدمات التي يتم تقديمها بموقع العمل وغيرها من الأساليب الأخرى لتقديم الخدمات. قد 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 على أنها يُمكن للعميل استبدالها بنفسه، أو استبدال المُنتج بأكمله. وستحدد شركة HP طريقة التسليم المناسبة المطلوبة لتوفير الدعم الفعال في الوقت المناسب. وتحتفظ شركة HP بحقها في إزالة المنتج الذي تغطية الخدمة من موقعك لإجراء الإصلاح.

الاستثناءات من خدمة دعم الأجهزة بموقع العمل:

- النسخ الاحتياطي والاسترداد ودعم نظام التشغيل والبرامج أخرى والبيانات.
- الاختبار التشغيلي للتطبيقات أو الاختبارات الإضافية المطلوبة من قبلك.
- استكشاف الأخطاء وإصلاحها لمشاكل الاتصال البيئي أو التوافق.
- دعم المشاكل المتعلقة بالشبكة.
- الخدمات المطلوبة نتيجة للإخفاق في دمج أي إصلاح أو ضبط أو تصحيح أو تعديل للنظام أرسلته HP.
- الخدمات المطلوبة نتيجة للإخفاق في اتخاذ إجراء احترازي نصحت به شركة HP من قبل.
- الخدمات المطلوبة بسبب سوء التعامل مع المنتج أو سوء استخدامه.
- الخدمات المطلوبة بسبب محاولات غير مصرح بها لتثبيت أو إصلاح أو صيانة أو تعديل الأجهزة أو البرامج الثابتة أو البرامج.

القطع والمكونات التي وصلت إلى الحد الأقصى للعمر المدعوم و/أو الحد الأقصى لحد الاستخدام كما هو مُبين في دليل التشغيل الخاص بالشركة المُصنَّعة أو المواصفات السريعة للمنتج أو كما هو منصوص عليه في ورقة البيانات الفنية، لن يتم إصلاحها أو استبدالها كجزء من هذه الخدمة.

قيود الخدمة: Essential Care (استكمال)

دعم الأجهزة في يوم العمل التالي للمسافرين

وفقًا لتقدير HP، سيتم تقديم الخدمة من خلال الجمع بين التشخيص والدعم عن بُعد والخدمات التي يتم تقديمها بموقع العمل وغيرها من الأساليب الأخرى لتقديم الخدمات. قد 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 على أنها يُمكن للعميل استبدالها بنفسه، أو استبدال المنتج بأكمله. وستحدد شركة HP طريقة التسليم المناسبة المطلوبة لتوفير الدعم الفعال في الوقت المناسب. وتحتفظ شركة HP بحقها 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، بما في ذلك الحماية من التلف العرضي واستبدال الجهاز، علمًا بأن استبدال الوحدة بالكامل غير متاح خارج بلد الشراء الأصلي لهذه الخدمة. تقتصر تغطية 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.

ويتم استثناء الأنشطة التالية من هذه الخدمة:

- النسخ الاحتياطي والاسترداد ودعم نظام التشغيل والبرامج الأخرى والبيانات
- استكشاف الأخطاء وإصلاحها لمشاكل 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
- الصيانة الوقائية من قبل المستخدم

خدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة

لا ينطبق خيار ميزة خدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة إلا على محركات الأقراص الثابتة أو محركات الأقراص صلبة الحالة/وحدات التخزين المحمولة المستوفية للشروط التي تم استبدالها بواسطة شركة HP نتيجة لحدوث عطل. وهذه الخدمة لا تنطبق على استبدال محركات الأقراص الثابتة أو محركات الأقراص صلبة الحالة/وحدات التخزين التي لم يحدث بها عطل. فمكونات تخزين البيانات التي حددتها شركة HP باعتبارها قطعًا استهلاكية و/أو التي تجاوزت الحد الأقصى للعمر المدعوم و/أو الحد الأقصى للاستخدام كما هو محدد في دليل التشغيل الخاص بالشركة المصنعة أو المواصفات السريعة للمنتج أو ورقة البيانات الفنية غير مؤهلة لخيار خدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة. ويتعين إعداد تغطية خيارات خدمات الاحتفاظ بالوسائط التالفة التي حددتها شركة HP على أنها تحتاج إلى تغطية منفصلة (إن وُجدت) وشراؤها بشكل منفصل. إذ تتم مراقبة معدلات الأعطال في هذه المكونات باستمرار، كما تحتفظ شركة HP بحقها في إلغاء هذه الخدمة بإشعار مدته 30 يومًا إذا اعتقدت HP بشكل معقول أنك تفرط في استخدام خيار ميزة خدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة (مثلما يحدث عند استبدال مكونات تخزين البيانات التالفة التي تتجاوز معدلات الأعطال القياسية للنظام المعني).

قيود الخدمة: Expanded Care

خدمة استبدال البطارية لمرة واحدة

هذه الخدمة مخصصة لاستبدال بطارية (1) واحدة لكل منتج بموجب عقد ضمن شروط خدمة العناية بالمنتجات Care Pack. وتقتصر التغطية على البطارية الأساسية التي تم تكوينها وشراؤها في الأصل مع المنتج.

فيما يلي الأنشطة التي يتم استثنائها 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 التكوين الأصلي التي تشمل البطاريات طويلة العمر وبطاريات السفر.
- التغطية التي تتجاوز شروط الخدمة على النحو الموضح في مواصفات خدمة العناية بالمنتجات Care Pack.

لا يجوز تقديم طلبات للحصول على بطاريات متعددة لأنظمة متعددة (تجميع) إلا من خلال عملاء HP من القطاعين التجاري والتعليمي العاملين في الخدمة الذاتية أو وكلائهم، علماً بأن ذلك قد يؤدي إلى تأخير تسليم القطع. وقد تختلف التغطية حسب الموقع الجغرافي، علماً بأن هذه الخدمة لا تتوفر في جميع البلدان أو المناطق.

خدمة الحماية من التلف العرضي

تتطلب خدمة الحماية من التلف العرضي أن يكون المنتج مشمولاً بضمان المصنع أو خدمة تمديد الضمان بمدة تغطية مساوية أو أطول من خدمة الحماية من التلف العرضي. فهي توفر الحماية من التلف العرضي المفاجئ وغير المتوقع نتيجة للتعامل مع المنتج، شريطة حدوث هذا التلف أثناء الاستخدام العادي.

الاسترداد والاستعادة - خدمة استرداد البيانات

لا يمكن شراء "خدمة استرداد البيانات" إذا كانت المشكلات الموجودة مسبقاً قد أدت إلى عدم التمكن من الوصول إلى الملفات الموجودة على أجهزة HP المستوفية للشروط. ولا تتوافق عملية "خدمة استرداد البيانات" مع المتطلبات المنصوص عليها في قانون إخضاع التأمين الصحي لقابلية النقل والمحاسبية لعام 1996 (HIPAA) وقانون تكنولوجيا المعلومات الصحية للصحة الاقتصادية والسريية (HITECH) لعام 2009. فالعملاء الذين يخضعون لقانون إخضاع التأمين الصحي لقابلية النقل والمحاسبية وقانون تكنولوجيا المعلومات الصحية للصحة الاقتصادية والسريية يجب ألا يقدموا بيانات أو محركات أقراص ثابتة إلى HP تحتوي على معلومات صحية محمية (PHI) كما هو محدد بموجب قانون إخضاع التأمين الصحي لقابلية النقل والمحاسبية وقانون تكنولوجيا المعلومات الصحية للصحة الاقتصادية والسريية، علماً بأنك تتحمل على عاتقك وحدك مسؤولية معرفة ما إذا كنت خاضعاً لقانون إخضاع التأمين الصحي لقابلية النقل والمحاسبية وقانون تكنولوجيا المعلومات الصحية للصحة الاقتصادية والسريية. وإذا تم شراء "خدمة استرداد البيانات" بشكل منفصل عن الجهاز، يتعين عليك تسجيل حزمة العناية بالمنتجات الجديدة Care Pack الخاصة بك في غضون 30 يوماً من تاريخ الشراء الأصلي. وفضلاً عن ذلك، يجوز لشركة HP الاستعانة بموفر خدمة تابع لجهة خارجية "لخدمات استرداد البيانات". ويجب على الجهة الخارجية الامتثال لسياسة خصوصية HP. فأنظمة HP المزودة بتكوينات RAID أو التي تحتوي على أكثر من محركي أقراص ثابتين مثبتة مسبقاً ليست مستوفية لشروط الحصول على خدمة العناية بالمنتجات Care Pack.

يجوز لشركة HP إلغاء "خدمة استرداد البيانات" في أي وقت خلال مدة الخدمة إذا رفضت مساعدة أحد فنيي HP أو قدمت مطالبات مسبقة لاسترداد البيانات. وفي هذه الحالة، ستقدم لك شركة HP إشعاراً خطياً بالإلغاء بدون أي حق لاسترداد الأموال.

تحدد حالة وسائط التخزين الملفات القابلة للاسترداد. ولا توفر "خدمات استرداد البيانات" تغطية لمحاولة استرداد البيانات أو فقدانها أو تلفها على محركات الأقراص بسبب أو نتيجة لتصادم مع عنصر آخر أو إصلاحات غير مصرح بها أو سوء الصيانة المحددة من قبل الشركة المصنعة أو التعديلات غير الصحيحة للأجهزة، علماً بأن عملية الاسترداد تتم على أساس أفضل جهد. ولا تضمن شركة HP أنها ستتمكن من استرداد بيانات المستخدم المطلوبة. وبشراء "خدمات استرداد البيانات"، يوافق المستخدم على هذه الشروط.



قيود الخدمة: Expanded Care (استكمال)

لا يتم إنشاء ملفات البيانات المستردة من قبل HP. ولا تضمن HP أمان الملفات أو الغرض منها أو استخدامها، كما لا يتم تضمين البرامج ونظام التشغيل واستكشاف الأخطاء وإصلاحها في دعم التشخيص. ويتم تحديد دعم الأجهزة قبل استرداد البيانات من خلال مستوى خدمة الضمان الحالي أو تمديد الضمان. ولا تمنع "خدمة استعادة البيانات" حدوث إصابة من قبل البرامج الضارة أو اختراق الملفات من جهات خارجية. وتقع على عاتقك مسؤولية حماية أجهزتك وبياناتك من التلف أو الاختراق.

ولا تتضمن "خدمة استرداد البيانات" ما يلي:

- التثبيت أو الترخيص أو دعم البرامج.
- أي خدمات غير محددة بوضوح في هذا المستند.
- الخدمات المطلوبة لأسباب خارجية عن الأجهزة أو البرامج المدعومة من HP.
- 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 الثابتة أو البرامج.

لا يتضمن وقت استكمال الخدمة وقت الشحن منك إلى مركز الاسترداد أو إرجاع قرص البيانات إلى عنوانك المحدد. وقد يتطلب الفشل المتقطع وقت استرداد إضافي. وفي هذه الحالة، سيتم إعلامك من قبل موفر الخدمة المعتمد من HP.

يتم تحديد فشل القرص الثابت عن طريق تشخيص فني من HP وتأكيده. ولا تمنحك "خدمة استعادة البيانات" حق استبدال محرك الأقراص الثابت. ويتعين أن يكون الجهاز في فترة الضمان الحالي أو في الضمان اللاحق المدعوم بخدمة العناية بالمنتجات Care Pack. ويتم توفير القرص الثابت البديل بموجب شروط وأحكام الضمان الحالي أو تغطية حزمة العناية بالمنتجات Care Pack لوحدة الأجهزة.

الاسترداد والاستعادة - خدمة استعادة نظام التشغيل

لن يتم تقديم خدمة استعادة نظام التشغيل في الحالات الآتية:

- تعذر توفير وسائل الاسترداد من جانبك وعدم السماح لشركة HP بطلب وسائل الاسترداد لها.
- تعذر إصلاح محرك الأقراص الثابت أو استبداله من قبل HP.
- عدم إجراء شركة HP أو موفر خدمة معتمد زيارة الإصلاح.
- لن تقدم شركة HP خدمة استعادة نظام التشغيل داخل محرك الأقراص الثابت التالف. فمن الضروري أن يتم إجراء النسخ الاحتياطي على أساس سليم.
- وقت مهام الاستعادة يضاف إلى وقت مهام الإصلاح العامة.
- استعادة بياناتك أو تطبيقاتك خارج نطاق التغطية.
- جميع مهام إعداد الوحدة/الأجهزة وتكوينها هي أيضاً خارج نطاق التغطية.

قيود الخدمة: Enhanced Care

خدمة Priority Access

يتم استبعاد الأنشطة التالية من هذه الخدمة على سبيل المثال لا الحصر:

- الأجهزة بدون ضمان أو خدمة عناية بالمنتجات Care Pack أو عقد خدمة للأجهزة صحيح من HP (باستثناء ما هو منصوص عليه في قسم "استيفاء شروط الخدمة").
- حل المشكلات المتعلقة بالأجهزة التي تمت مواجعتها أثناء عملية اختبار التحقق، ما لم يكن يغطيها ضمان من HP ساري المفعول أو اتفاقية دعم أجهزة HP سارية المفعول.
- الخدمات المطلوبة نتيجة لإخفاك في دمج أي إصلاح أو ضبط أو تصحيح أو تعديل للنظام مقدم لك بواسطة HP.
- الخدمات المطلوبة بسبب إخفاك في اتخاذ إجراءات احترازية سبق أن نصحت بها "خدمات HP" 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 الثابتة أو البرامج.
- أي خدمات غير محددة بوضوح في هذا المستند.
- ستبدأ عملية تنشيط "خدمات Priority Services" في غضون 30 يومًا من الشراء.
- تحتفظ شركة HP بحقها في رفض هذه الخدمة إذا قدمت معلومات غير دقيقة أو احتيالية فيما يتعلق بالقاعدة المنصوص عليها في الضمان.
- تحتفظ شركة HP بحقها في إجراء عمليات تدقيق روتينية للقاعدة المربكة المنصوص عليها في الضمان للتأكد من التقدير الدقيق لحجم الأسطول.
- تعتمد قدرة HP على تقديم هذه الخدمة على تعاونك الكامل في الوقت المناسب مع HP، وكذلك على دقة واكتمال أي معلومات وبيانات تقدمها إلى HP.

طلب الإصلاح بموقع العمل لدعم الأجهزة

يجوز لشركة HP مراجعة استحقاقك لخدمة "طلب الإصلاح" على أساس كل حالة على حدة. وقد تختلف مستويات الخدمة وأوقات الاستجابة الخاصة بحزم العناية بالمنتجات Care Pack وفقًا لموقعك الجغرافي. بالإضافة إلى ذلك، قد يتم تطبيق الحد الأدنى من كميات الطلبات، وقد لا تتوفر خدمات "طلب الإصلاح" للمعاملات المستقلة في بعض المناطق. اتصل بمكتب مبيعات HP المحلي للحصول على مزيد من التفاصيل. ووفقًا لتقدير HP، سيتم تقديم الخدمة من خلال الجمع بين التشخيص والدعم عن بُعد والخدمات التي يتم تقديمها بموقع العمل وغيرها من الأساليب الأخرى لتقديم الخدمات. وهذه الخدمات قد تشمل تسليم قطع الغيار التي يمكن للعميل استبدالها بنفسه (CSR) أو منتج بديل بالكامل عن طريق البريد السريع. وسوف تحدد HP طريقة التسليم المناسبة واللائمة لتقديم دعم فعال في الوقت المناسب والوفاء بالالتزام بمدة "طلب الإصلاح"، إذا كان ينطبق ذلك.

في حال عدم تصرفك بحسب مسؤولياتك المحددة، فإن شركة HP أو موفر الخدمات المعتمد من HP، وفقًا لتقدير شركة HP الخاص، (1) لا تلتزم بتقديم الخدمات كما هو مبين في هذا المستند أو (2) سيقدم الخدمات على نفقة "العميل" حسب المكان والزمان والأسعار المعمول بها خلال تلك الفترة.

المستلزمات وقطع الغيار الاستهلاكية غير مدعومة ولن يتم تقديمها كجزء من هذه الخدمة؛ وتنطبق شروط وأحكام الضمان القياسي على المستلزمات وقطع الغيار الاستهلاكية. وتحتل على عاتقك مسؤولية إصلاح أو استبدال أي من المستلزمات أو المكونات الاستهلاكية. وقد تسري بعض الاستثناءات؛ اتصل بشركة HP للحصول على مزيد من المعلومات. وسيتم تقديم خدمة للأجهزة الطرفية المرفقة عن طريق شحن قطع الغيار أو منتجات بديلة كاملة ليستبدالها العميل بنفسه (CSR) أو تركيبها عن طريق مندوب توصيل فني يسلم قطعة الغيار أو المنتج.

وإذا طلبت HP تدقيقًا مسبقًا، فلن يسري التزام مدة "طلب الإصلاح" حتى يكتمل التدقيق. وقد يستغرق الأمر ما يصل إلى 60 يومًا لإعداد التزام "طلب الإصلاح". بالإضافة إلى ذلك، تحتفظ شركة HP بحقها في تخفيض مستوى الخدمة إلى مدة الاستجابة بموقع العمل أو إلغاء عقد الخدمة إذا لم يتم اتباع اقتراحات التدقيق الهامة أو لم يتم إجراء التدقيق خلال الإطار الزمني المحدد.

قيود الخدمة: Enhanced Care (استكمال)

ستوقف الأنشطة أو المواقف التالية احتساب مدة "طلب الإصلاح" (إن وُجدت) حتى يتم استكمالها أو حلها:

- أي إجراءات من جانب العملاء أو الجهات الخارجية أو تقاعس يؤثر على عملية الإصلاح.
- أي عمليات استرداد تلقائية أو يدوية يتم تشغيلها نتيجة لخلل في الجهاز، مثل إعادة إنشاء آلية القرص أو إجراءات التخصيص أو إجراءات حماية سلامة البيانات.
- أي أنشطة أخرى لا تتعلق بإصلاح الأجهزة ولكنها ضرورية للتحقق من إصلاح عطل الجهاز، مثل إعادة تشغيل نظام التشغيل.

ولا ينطبق الالتزام بمدة "طلب الإصلاح" عندما يتم تأخير أو رفض الوصول إلى النظام، بما في ذلك عمليات استكشاف الأخطاء وإصلاحها الفعلية وعن بُعد والتقييمات التشخيصية المتعلقة بالأجهزة. ولا تسري التزامات مدد "طلب الإصلاح" ومدد الاستجابة بموقع العمل على إصلاح أو استبدال البطاريات التالفة أو المستنفدة. وتخضع جميع خطط إطار تغطية الخدمة وأوقات الاستجابة للتوفر المحلي للخدمات.

وإذا طلبت خدمة مجدولة، فإن وقت "طلب الإصلاح" يبدأ في الوقت المجدول المتفق عليه.

الالتزام بالوقت

قد لا تتمكن من الالتزام بوقت "طلب الإصلاح" في مناطق أو مواقع جغرافية معينة في بعض الأماكن، وقد يقتصر الالتزام بالوقت على الأماكن القريبة من المناطق الحضرية. وفي حالة تغيير موقع منتج تغطيه الخدمة، يجوز لشركة HP مراجعة تحديد ما إذا كان يمكن تغطية الخدمة في الموقع الجديد. وإذا تقرر أن شركة HP لا يمكنها دعم خدمة "طلب الإصلاح" في المكان الجديد، ستعتمد قوانين الخدمة افتراضياً على شروط وأحكام الخدمة بموقع العمل في يوم العمل التالي.

ويخضع الالتزام بمدة "طلب الإصلاح" لتوفيرك إمكانية وصول فوري وغير مقيد إلى النظام، وفقاً لما تطلبه HP. ولا يتم تطبيق الالتزام بالوقت لخدمة "طلب الإصلاح" عند تأخر الوصول إلى النظام أو رفضه (على سبيل المثال، تأخر التقييمات الفعلية لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها عن بُعد وتقييمات تشخيصات الأجهزة). وإذا طلبت خدمة مجدولة، فإن وقت "طلب الإصلاح" يبدأ في الوقت المجدول المتفق عليه.

وفي حالة طلب قطعة قابلة للاستبدال من العملاء فقط لإعادة النظام إلى حالة التشغيل، فلا يسري الالتزام بوقت خدمة "طلب الإصلاح". يتم استثناء الحالات التالية من الالتزام بوقت خدمة "طلب الإصلاح":

- الوقت اللازم لإعادة بناء آلية القرص أو إجراءات التخصيص
- أي استعادة أو استرداد للبيانات المهددة بالفقد
- أي فترة من عدم التوفر ليست بسبب عطل بالأجهزة

تحتفظ شركة HP بحقها في تعديل الالتزام بمدة خدمة "طلب الإصلاح" على نحو تطبيقها على تكوين منتجك وموقعه وبيئته. ويتم الإقرار بهذا عند طلب اتفاقية الدعم، كما أنه يخضع لتوافر الموارد. ولا يسري الالتزام بمدة خدم "طلب الإصلاح" عندما تختار الحصول على تشخيص طويل الأمد من HP بدلاً من تنفيذ إجراءات الاسترداد الموصى بها. كما يخضع الالتزام بمدة خدمة "طلب الإصلاح" لتوفيرك وصولاً فورياً وغير مقيد إلى النظام، وفقاً لما تطلبه HP.

وقد تختلف أوقات الاستجابة وفقاً للموقع الجغرافي ومكان الموقع في الموقع الجغرافي.

قيود الخدمة: Enhanced Care (استكمال)

الاستثناءات

- يتم استبعاد الأنشطة التالية من هذه الخدمة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:
 - النسخ الاحتياطي والاسترداد ودعم نظام التشغيل والبرامج أخرى والبيانات.
 - الاختبار التشغيلي للتطبيقات أو الاختبارات الإضافية المطلوبة من قبلك.
 - استكشاف الأخطاء وإصلاحها لمشاكل الاتصال البيئي أو التوافق.
 - دعم المشاكل المتعلقة بالشبكة.
 - الخدمات التي تكون في رأي HP مطلوبة نتيجة للمعالجة أو الاستخدام غير السليم للمنتج.
 - 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 الثابتة أو البرامج.
 - 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.

لا تنطبق خدمة "طلب الإصلاح" على الخدمات التالية:

- تغطية السفر: الدعم في يوم العمل التالي في الدول المشاركة فقط
- الاحتفاظ بالوسائط التالفة: الالتزام بيوم العمل التالي
- الحماية من التلف العرضي: قد يلزم وقت إضافي اعتمادًا على نوع الكسر
- خدمة استبدال البطارية: الالتزام بيوم العمل التالي
- استرداد البيانات: يوم واحد إلى 10 أيام عمل وفقًا لصعوبة الاسترداد
- استعادة نظام التشغيل: يتم تقديم هذه الخدمة كجزء من "خدمة استرداد البيانات"، إذ يتم تضمينها كخطوة خلال عملية "استرداد البيانات"

مسؤوليات العملاء

حجز موعد

سيقوم موفر الخدمات المعتمد من HP بجدولة الموعد مع جهة الاتصال بالموقع التي تم تحديدها وتوضيح تفاصيل الخدمة المطلوبة. وبناءً عليه، سيتم وضع الطلبات في موقعك، ويقع على عاتق المشتري مسؤولية توفير معلومات الاتصال الخاصة بموقعك (الاسم والبريد الإلكتروني ورقم الهاتف). ويجب أن تمتلك جهة الاتصال الخاصة بك مهارات في اللغة الأم (الخاصة بالموقع) (كتابة وتحديثًا) أو تكون قادرة على التحدث والقراءة والكتابة باللغة الإنجليزية.

الدعم عن بُعد والبرنامج الثابت

وإذا لم تنشر حل الدعم عن بُعد المناسب من HP، فقد لا تتمكن HP من تقديم الخدمة على النحو المحدد وهي ليست ملزمة بذلك. سيتم تطبيق رسوم إضافية على تثبيت البرامج الثابتة التي لا يمكن للعميل تثبيتها بموقع العمل في حالة عدم قيامك بنشر حل الدعم عن بُعد المناسب من HP في الحالات الموصى بها التي يكون الحل فيها متوفرًا. وتتحمل على عاتقك مسؤولية تثبيت البرامج الثابتة التي يمكن للعميل تثبيتها. وسيتم تطبيق رسوم إضافية إذا طلبت من HP تثبيت البرامج الثابتة وتحديثات البرامج التي يمكن للعميل تثبيتها. تُحتسب أي رسوم إضافية تدفعها على أساس الوقت والمواد المطلوبة، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك مسبقًا بصورة مكتوبة بينك وبين شركة HP.

النسخ الاحتياطي للبيانات

تقع على عاتقك مسؤولية نسخ جميع ملفاتك أو بياناتك أو برامجك احتياطيًا قبل بدء تشغيل أي من هذه الخدمات إذا ما أوضحنا أن هذه خدمة لتثبيت نظام التشغيل وأن تكون قادرًا على إعادة بناء الملفات أو البيانات أو البرامج المفقودة أو المعدلة. ويتعين عليك الاحتفاظ بنظام أو إجراء منفصل للنسخ الاحتياطي.

مسؤوليات العملاء (استكمال)

البيئة الخطرة

يتعين عليك إبلاغ شركة HP إذا تبين أن منطقة العمل المخصصة لمنتج HP تشكل خطراً محتملاً على الصحة أو السلامة على موظفي HP أو وكيل الخدمة التابعين لها. ويجوز لشركة HP تأجيل خدمات التثبيت حتى تقوم بمعالجة هذه المخاطر.

الممثل المعتمد

يتعين وجود ممثل لك عندما يقدم مهندسو خدمة HP بتقديم الخدمة في موقعك. ويجب أن يمتلك الممثل التابع لك مهارات في اللغة الأم (الخاصة بالموقع) (كتابة وتحديثاً) أو يكون قادرًا على التحدث والقراءة والكتابة باللغة الإنجليزية.

إدارة التصعيدات

وضعت HP إجراءات تصعيد رسمية لتسهيل حل المشاكل المعقدة. إذ تنسق الإدارة المحلية لدى HP تصعيد المشاكل وتستعين بمهارات الكوادر المناسبة من HP و/أو جهات خارجية محددة للمساعدة في حل هذه المشاكل.

الشروط والأحكام

راجع شروط وأحكام حزمة العناية بالمنتجات Care Pack.

معلومات الطلب

قد يختلف توفر ميزات الخدمة ومستويات الخدمة من منطقة إلى أخرى وفقاً للموارد المحلية، وقد يقتصر على المنتجات المستوفية للشروط والمواقع الجغرافية. يجب عدم طلب حزم "حلول Premier Care" لأنظمة HP الشخصية بدون التحقق أولاً عن طريق مندوب مبيعات HP والذي يتم من خلال استيفاء الشروط للاستفادة الكاملة من ميزات الخدمة المشتراة ومستوى الخدمة.

لمزيد من المعلومات

لمزيد من المعلومات حول خدمات HP Services، اتصل بأي من مكاتب المبيعات أو البائعين التابعين لنا على مستوى العالم أو تفضل بزيارة موقع hp.com/go/services.



المشاركة مع الزملاء

التسجيل للحصول على التحديثات
hp.com/go/getupdated

1. قد تختلف مستويات الخدمة وأوقات الاستجابة الخاصة ببرامج العناية بالمنتجات HP Care Packs وفقاً لموقعك الجغرافي. وتبدأ صلاحية الخدمة من تاريخ شراء الجهاز. وتسري الشروط والقيود. للاطلاع على التفاصيل، تفضل بزيارة موقع www.hp.com/go/cpc. تخضع خدمات HP لشروط وأحكام خدمات HP المعمول بها والتي يُنص عليها أو يتم توضيحها 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.
2. تسري الشروط والقيود. للاطلاع على التفاصيل، تفضل بزيارة موقع www.hp.com/go/cpc.
3. تتطلب خدمة HP Enhanced Care الحد الأدنى لكل مقعد. وقد يختلف الحد الأدنى للمقاعد حسب الجهاز والمنطقة. علماً بأنه يتم تطبيق الشروط والقيود. يُرجى الاتصال بممثل HP المحلي التابع لك للحصول على التفاصيل.
4. توفر الخدمات بانتظار الموافقة في الدول الأوروبية. يُرجى الاتصال بممثل HP المحلي التابع لك للحصول على التفاصيل.
5. لا تتوفر ميزة مساعدة دعم البرامج في مناطق وبلدان معينة. يُرجى الاتصال بممثل HP المحلي التابع لك للحصول على التفاصيل.
6. متوفر في بلدان محددة. وقد يختلف التزام الإصلاح حسب منطقة التغطية والمنطقة والقيود المفروضة على البلد. يُرجى الاتصال بممثل HP المحلي التابع لك للحصول على التفاصيل.
7. لا تغطي خدمة "طلب الإصلاح" عمليات الترقية. اتصل بممثل HP المحلي التابع لك للحصول على مزيد من التفاصيل. وقد لا تغطي HP توكيماً تمت ترقيته. تخضع خدمات HP لشروط وأحكام خدمات HP المعمول بها والتي يُنص عليها أو يتم توضيحها للعميل وقت الشراء. وقد يتمتع العملاء 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 لديك.

© Copyright 2019 HP Development Company, L.P. المعلومات الواردة بهذه الوثيقة عرضة للتغيير دون إشعار مسبق. وتقتصر الضمانات الخاصة بمنتجات وخدمات شركة HP على تلك المنصوص عليها في بيانات الضمان الصريح المرفق بتلك المنتجات والخدمات. ويجب عدم تفسير أي شيء هنا على أنه يشكل ضمناً إضافياً. وتخلي شركة HP مسؤوليتها عن أي أخطاء فنية أو تحريرية أو أي أخطاء ناتجة عن السهو والإغفال وردت في هذا المستند.

