

الكفالة المحدودة والدعم الفني حول العالم لمقامات HP ProLiant و IA-32 ومنتجاتها الاختيارية

بنود عامة

لا تُقدّم HP، باستثناء ما ورد بوضوح في هذه الكفالة، أي كفالات أخرى، صريحة أو ضمنية، بما فيها أية كفالات ضمنية للتسويق وملاءمة المنتج لغرض معين. وتتكفل HP بشكل صريح كافة الكفالات غير المذكورة في هذه الكفالة المحدودة. وتتقيد أية كفالة ضمنية مفروضة بموجب القانون، من حيث مدة الصلاحية، بفترة الكفالة المحدودة. لا تسمح بعض الولايات أو البلدان بتحديد مدة الكفالة الضمنية أو استبعاد أو تحديد المسؤولية الناشئة عن الأضرار التبعية أو العارضة لمنتجات المستهلك. وفي مثل هذه الولايات أو البلدان، قد لا تطبق عليك بعض استثناءات أو قيود هذه الكفالة المحدودة.

تمنحك هذه الكفالة المحدودة حقوقاً قانونية معينة. فقد يكون لديك حقوق أخرى تختلف بين ولاية وأخرى أو بين بلد وآخر. ننصحك بمراجعة القوانين السارية في البلد أو الولاية لمعرفة كاملة بحقوقك.

تطبق هذه الكفالة المحدودة على منتجات الأجهزة التي تحمل ماركة HP و Compaq (ويشار إليها في هذه الكفالة المحدودة جماعياً بـ "منتجات أجهزة HP") المباعة أو المؤجرة مع هذه الكفالة المحدودة من قبل Hewlett-Packard Company أو Compaq Computer Corporation، وهي شركة فرعية مملوكة بالكامل من قبل شركة Hewlett-Packard Company في الولايات المتحدة الأمريكية، أو الشركات التابعة لها أو مؤسساتها الفرعية المنتشرة حول العالم، أو معيدي البيع المعتمدين لديها، أو الموزعين في مختلف البلدان (يشار إليهم جماعياً بـ "HP" في هذه الكفالة المحدودة). التعبير "منتج جهاز HP" محدد بمكونات الأجهزة وكافة مكوناتها الداخلية بما فيها البرامج المبنية. ولا يشمل التعبير "منتج جهاز HP" أية تطبيقات برمجية أو برامج.

إن هذه الكفالة المحدودة قابلة للتطبيق في كافة البلدان ويتم الالتزام بها في أي بلد حيث توفر HP أو موفرو الخدمات المعتمدون لديها خدمة كفالة خاضعة للبنود والشروط المحددة سلفاً في نص هذه الكفالة المحدودة. ومع ذلك، فقد يختلف توفر خدمة الكفالة وزمن الاستجابة من بلد إلى آخر كما أنه قد يكون خاضعاً لمتطلبات التسجيل. وعلى الرغم من أي أمر مناقض في نص هذه الكفالة المحدودة، إلى حد مطالبتك بتطبيق هذه الكفالة المحدودة من قبل HP أو فروعها أو الشركات التابعة لها، فإن هذه الكفالة تقدمها وتلتزم بها Hewlett-Packard Company فقط (أو الكيان القانوني المختص بـ HP في البلد الذي أنت فيه)، ولكن استثناءات الكفالة وتحديد المسؤولية القانونية تنطبق على HP بالشكل الشامل الذي تم وصفه أعلاه.

تكفل شركة HP خلو منتجات أجهزة HP التي اشتريتها أو استأجرتها من HP، من أي خلل في المواد أو في التصنيع في إطار الاستخدام العادي ضمن التكوينات المعتمدة من قبل HP خلال فترة الكفالة المحدودة. وتبدأ فترة الكفالة المحدودة اعتباراً من تاريخ الشراء أو الاستئجار من HP. إن إيصال التسليم أو البيع المؤرخ، والذي يظهر تاريخ شراء المنتج أو استئجاره، هو الإثبات على تاريخ الشراء أو الاستئجار. وقد يُطالب بتوفير إثبات للشراء أو الاستئجار كشرط للحصول على خدمة الكفالة. وستكون مؤهلاً للحصول على خدمة الكفالة وفقاً لشروط هذه الوثيقة وبنودها في حال وجوب إصلاح الجهاز الذي يحمل ماركة HP ضمن فترة الكفالة المحدودة. هذه الكفالة المحدودة تشمل فقط الشاري الذي يستخدم منتج جهاز HP هذا أو مستأجر هذا المنتج وهي غير قابلة للتحويل إلى أي شخص آخر حصل على ملكية منتج HP من الشاري الذي يستخدم منتج جهاز HP أو مستأجر هذا المنتج.

إن منتجات HP مصنعة باستخدام مواد جديدة أو جديدة ومستعملة مضاهية للمواد الجديدة من حيث الأداء والوثوقية. وقد تكون قطع الغيار المستخدمة عند الاستبدال، جديدة أو مضاهية للقطع الجديدة. قطع الغيار مكفولة من حيث خلوها من أي خلل في المواد أو في التصنيع بالنسبة للفترة المتبقية من مدة كفالة منتج جهاز HP حيث تم تثبيتها، ولكن ليس أقل من ثلاثين (٣٠) يوماً، حسب الفترة الأطول. إن HP غير مسؤولة عن أية مسألة متعلقة بالتشغيل أو التوافق قد تبرز عند تثبيت قطع غيار مخصصة لأحد الأجهزة في جهاز آخر من طراز أو نوع مختلف.

وخلال فترة الكفالة المحدودة، تقوم HP بإصلاح أي مكون معطوب أو استبداله. إن هذا الحل هو التعويض الوحيد عن المنتجات التي فيها خلل. وفي الحالات النادرة التي يحدث فيها فشل متكرر في منتج HP، فقد تختار HP، بحسب تقديرها، تزويدك بوحدة بديلة من HP تضاهي على الأقل منتج جهاز HP من حيث أداء الجهاز. وتحتفظ HP بحق اختيار أن تعيد لك مبلغ الشراء أو دفعات الاستئجار (ناقص الفائدة) عوضاً عن الاستبدال، وذلك بحسب تقديرها. وتصبح كافة قطع المكونات أو منتجات الأجهزة التي يتم إزالتها بموجب هذه الكفالة المحدودة من ممتلكات HP. ويتخذ المنتج البديل أو القطعة البديلة إما الوضع القانوني للكفالة المحدودة الخاصة بالمنتج أو القطعة التي تمت إزالتها، أو الكفالة المحددة بثلاثين (٣٠) يوماً لقطعة الغيار كما هو مذكور أعلاه.

لا تطبق هذه الكفالة المحدودة على القطع المستهلكة، كما أنها لا تطبق على أية منتجات لا تحمل ماركة HP. ولا تكفل HP أية منتجات توفرها جهات خارجية حتى لو تم تضمينها مع منتجات أجهزة HP أخرى. علاوة على ذلك، فإن HP تقدم كافة المنتجات التي توفرها جهات خارجية "كما هي". ولكن، فقد تقوم الشركات المصنعة الأصلية أو الموزعون، بتوفير الكفالات الخاصة بهم كما هو محدد في الوثائق التي تصحب مثل هذه المنتجات. التي توفرها جهات خارجية.

تشكل هذه الشروط والأحكام الاتفاقية الكاملة والوحيدة للكفالة بينك وبين HP فيما يتعلق بمنتج جهاز HP الذي اشتريته أو استأجرتة. هذه الشروط والأحكام تحل محل أية اتفاقيات أو بيانات أوضاع — بما فيها بيانات الأوضاع التي تجدها في الوثائق الترويجية لمنتجات HP أو النسيحة التي أسديت لك من قبل HP أو أحد وكلائها أو موظفيها — تم إجراؤها عند شراء منتج جهاز HP أو استجاره. ولا يُعتبر أي تغيير يطرأ على شروط هذه الكفالة المحدودة صالحاً ما لم يكن مكتوباً وموقعاً من قبل مندوب معتمد لدى HP.

هذه الكفالة المحدودة لا تشمل أي منتج تمت إزالة الرقم التسلسلي عنه أو تم إتلافه أو إعطابه (أ) كنتيجة لحادث، أو صيانة غير ملائمة، أو استعمال خاطئ، أو إهمال، أو سوء استخدام، أو تحضير غير مناسب للموقع، أو لأسباب خارجية أخرى؛ أو (ب) بسبب تشغيله ضمن شروط خارج عوامل الاستخدام المذكورة في وثائق المستخدم المرفقة بالمنتج؛ أو (ج) بسبب استخدام برامج، أو مواد، أو قطع لم يتم تصنيعها أو بيعها من قبل HP؛ أو (د) التعديل أو الصيانة من قبل جهة أخرى غير (١) HP، أو (٢) موفر خدمات HP المعتمد، أو (٣) تثبيتك لقطع من HP أو لقطع تمت الموافقة عليها من قبل HP والتي يمكن للمستخدم تبديلها بنفسه وذلك عند توفرها لهذا المنتج في البلد الذي يتم فيه التصليح. ولا تضمن شركة HP استمرار عمل هذا المنتج أو خلوه من الخطأ. كما أن شركة HP غير مسؤولة عن أي عطل يحدث نتيجة عدم اتباعك الإرشادات التي تصحب منتج جهاز HP.

وعليك إجراء نسخ احتياطي دوري للبيانات المخزنة على محرك القرص الثابت أو أي أجهزة تخزين أخرى كتدبير احترازي لمواجهة فشل محتمل، أو تعديل، أو فقدان للبيانات. وقبل إرسال أي وحدة للخدمة، تأكد من إجراء نسخ احتياطي للبيانات وإزالة أية معلومات سرية، أو خاصة، أو شخصية. إن شركة HP غير مسؤولة عن أي عطل يحدث في البرامج، أو البيانات، أو وسائط التخزين القابلة للإخراج أو عن فقدانها. كما أن شركة HP غير مسؤولة عن إجراء عملية استعادة أو إعادة تثبيت أي برامج أو بيانات غير البرامج التي قامت COMPAQ أو HP بتثبيتها عند تصنيع المنتج.

تحديد المسؤولية القانونية

إذا لم يعمل المنتج الذي يحمل ماركة HP كما هو مكفول أعلاه، فإن الحل الوحيد والحصري يكون بإصلاحه أو استبداله. إن المسؤولية القصوى التي تتحملها HP بموجب هذه الكفالة المحدودة محددة بشكل صريح بالسعر الأقل الذي دفعته للمنتج أو بتكلفة إصلاح أو استبدال أي من مكونات الجهاز التي لا تعمل بشكل صحيح في حالات الاستخدام العادي.

إن HP غير مسؤولة عن أية أعطال تحدث بسبب المنتج أو عن فشل المنتج في الأداء، بما فيها الخسارة في الأرباح، أو المدخرات، أو الأعطال الطارئة أو الأعطال الناتجة عن ذلك. إن HP غير مسؤولة عن أي مطالبة تتم من قبل جهة خارجية أو من قبلك لصالح جهة خارجية.

يطبق هذا التحديد سواء تمت المطالبة بالتعويضات عن هذه الأعطال، أو في حال المطالبة بتعويض الضرر، ضمن الكفالة المحدودة هذه أو كمطالبة بعتل وضرر (بما فيها الإهمال والمسؤولية الكاملة عن المنتج)، أو المطالبة بالعتد، أو أي مطالبة أخرى. لا يمكن التنازل عن هذا التحديد للمسؤولية أو تعديله من قبل أي شخص. سيكون هذا التحديد في المسؤولية ساري المفعول حتى في حال قمت بإعلام HP أو أي ممثل معتمد لديها باحتمال حدوث مثل هذه الأعطال. ولكن، لن يتم تطبيق تحديد المسؤولية على المطالبة من أجل التعويض عن الإصابة الشخصية. ويتم تطبيق تحديد المسؤولية هذا ما لم يكن عكس ذلك مطلوباً بموجب القانون المحلي للبلد حيث تم طلب منتجات أجهزة HP.

الأجهزة الاختيارية والبرامج

تضمن HP خلو الجهاز الاختياري من HP الذي اشتريته من شركة HP أو من معيد البيع المعتمد لديها، من أي خلل في المواد أو في التصنيع ضمن الاستخدام العادي خلال الفترة المحددة في الجدول ٢ من فترة الكفالة، أو المدة المتبقية من فترة كفالة منتج جهاز HP الذي نُتبت فيه الجهاز الاختياري، حسب الفترة الأطول، مع عدم تجاوز ما مجموعه ثلاث (٣) سنوات من تاريخ شراء الجهاز الاختياري من HP. ولا يطبق ما ورد ذكره في السابق على بعض الأجهزة الاختيارية كما هو محدد في الجدول ٢. تبدأ فترة الكفالة من تاريخ الشراء من HP أو من معيد البيع المعتمد لديها. ويعتبر إيصال التسليم أو البيع المؤرخ، والذي يظهر تاريخ شراء المنتج، على أنه الدليل على تاريخ الشراء.

ولا تكفل HP منتجات البرامج التي توفرها جهات خارجية، بما فيها منتجات البرامج أو نظام التشغيل المثبت مسبقاً من قبل HP أو COMPAQ. إذا نُتبت أن الوسيطة القابلة للإخراج التي تستخدمها HP لتوزيع هذه البرامج، فيها خلل في المواد أو التصنيع خلال فترة الكفالة وهي سنة واحدة (١) من تاريخ الشراء، فإن الحل الوحيد بالنسبة إليك هو إعادة الوسيطة القابلة للإخراج إلى HP بهدف استبدالها. إن التعهد الوحيد لـ HP فيما يتعلق بالبرامج الموزعة من قبلها وتحت اسم HP أو Compaq، منصوص عليه صراحة في اتفاقية الترخيص للمستخدم أو في اتفاقية الترخيص للبرامج.

الدعم الفني للبرامج

الدعم الفني لبرامج HP، وبرامج الجهات الخارجية المثبتة مسبقاً من قبل HP، وبرامج الجهات الخارجية التي تم شراؤها من HP، متوفر في موقع HP على ويب أو بواسطة الاتصال الهاتفي وعلى مدى تسعين (٩٠) يوماً من تاريخ الشراء. انظر "[الاتصال بـ HP](#)" للحصول على مزيد من المعلومات.

ويشمل الدعم من خلال الاتصال الهاتفي (خدمات الدعم للبرامج Software Support Services) المساعدة في:

- الإجابة على أسئلتك المتعلقة بالتنصيب (كيفية، والخطوات الأولى، والأمور المطلوبة مسبقاً)
- إعداد البرامج وتكوينها عند التنصيب الأولي (كيفية والخطوات الأولى؛ باستثناء تحقيق النظام الأمثل، والتخصيص، وتكوين شبكة الاتصال)
- استخدام الأدوات البرمجية المتعلقة بإدارة النظام وبرامج التشخيص
- تفسير رسائل الإعلام بالخطأ الصادرة عن النظام
- التعرف على مشاكل النظام الناتجة عن مشاكل في استخدام البرامج
- الحصول على تحديثات حزمة الدعم أو معلومات حولها

ويمكن شراء خدمات إضافية كخدمات بدء التشغيل والتنصيب وذلك بدفع أجرة إضافية (انظر "[ترقية الخدمات](#)").

ومن الممكن أن تتغير مدة خدمات الدعم للبرامج Software Support Services استناداً إلى المتطلبات القانونية المحلية لكل بلد. وبعد أول تسعين (٩٠) يوماً، تصبح خدمات الدعم للبرامج Software Support Services متوفرة للشراء على كافة أنظمة التشغيل والبرامج المقدمة مع المنتج من قبل HP (انظر "[ترقية الخدمات](#)").

فترة الكفالة

جدول ١: منتجات ملقمة ProLiant و IA-32

منتجات الملقات	السنة الأولى	السنة الثانية	السنة الثالثة
ملقم HP tc2120	القطع ^١ ، في موقع العمل ي ع ^١	-	-
أجهزة الكمبيوتر الرقيق لملقم ProLiant BL e-Class ^٢	القطع فقط ي.ع.١	-	-
حاويات أجهزة الكمبيوتر الرقيق لملقم ProLiant BL e-Class و وحدات توصيل أجهزة الكمبيوتر الرقيق فيما بينها	القطع، في موقع العمل ي.ع.١	القطع، في موقع العمل ي.ع.١	القطع، في موقع العمل ي.ع.١
أجهزة الكمبيوتر الرقيق لملقم ProLiant BL30p	القطع، في موقع العمل ي.ع.١	القطع فقط، ي.ع.٥	القطع فقط، ي.ع.٥
أجهزة الكمبيوتر الرقيق لملقم ProLiant BL p-Class (باستثناء BL30p)، وحاويات أجهزة الكمبيوتر الرقيق، ووحدات توصيل الأجهزة فيما بينها، ومكونات التزويد بالطاقة وتوزيعها، ومحطات التشخيص	القطع، في موقع العمل ي.ع.١	القطع، في موقع العمل ي.ع.١	القطع، في موقع العمل ي.ع.١
مجموعات ProLiant CL1850 و CL380 ^٤	القطع، في موقع العمل ي.ع.١	القطع، في موقع العمل ي.ع.١	القطع، في موقع العمل ي.ع.١
ProLiant DL140	القطع فقط، ي.ع.٥	-	-
ProLiant DL145	القطع فقط، ي.ع.٥	-	-
ProLiant DL320	القطع، في موقع العمل ي.ع.١	القطع فقط، ي.ع.٥	القطع فقط، ي.ع.٥
ProLiant ML110	القطع، في موقع العمل ي.ع.١	-	-
ProLiant ML310	القطع، في موقع العمل ي.ع.١	-	-
ProLiant ML330 G2, G3	القطع، في موقع العمل ي.ع.١	-	-
كافة طرازات ProLiant الأخرى	القطع، في موقع العمل ي.ع.١	القطع، في موقع العمل ي.ع.١	القطع، في موقع العمل ي.ع.١

ملاحظات

- ^١ تشمل كفالة HP على القطع (HP Parts Warranty) الاستبدال المجاني للقطع التي فيها خلل فقط (بما فيه تكاليف الشحن).
- ^٢ قد تحدد HP، بحسب تقديرها، عدم ضرورة تنفيذ خدمة الكفالة في موقع العميل على أساس كل حالة على حدة. وستوفر HP الدعم بواسطة الهاتف لأية ترقية مطلوبة لـ **Firmware و Bios**؛ مثل هذه الترفيقات لن تتم تغطيتها بواسطة خدمة الكفالة التي تقدمها HP في موقع العميل. وقت الاستجابة المستهدف لتقديم الخدمات هو يوم العمل التالي (ي.ع.١) بالاستناد إلى ساعات العمل النظامية في البلد الذي تم فيه إجراء الاتصال. تستند خدمة يوم العمل التالي المشمولة بالكفالة إلى أقصى جهد مبذول بشكل منطقي من الناحية التجارية. في بعض البلدان وضمن قيود معينة على الوكيل، قد يختلف وقت الاستجابة. إذا كان موقعك خارج منطقة الخدمة المعتادة، فقد يكون وقت الاستجابة أطول أو قد تكون هناك رسوم إضافية.
- ^٣ لا تتخذ أجهزة الكمبيوتر الرقيق لمقّم ProLiant BL e-Class سمات كفالات حاوية أجهزة الكمبيوتر الرقيق للمقّم.
- ^٤ تتخذ المجموعات الأخرى لأجهزة ProLiant سمات كفالات مكوناتها.
- ^٥ وقت الاستجابة المستهدف بالنسبة إلى القطع هو بين يوم عمل واحد وخمسة أيام عمل (ي.ع. ٥).

جدول ٢: المنتجات الاختيارية لمفقات IA-32 و Proliant^١

المنتجات الاختيارية	السنة الأولى	السنة الثانية	السنة الثالثة
البطاريات	القطع ^٢ فقط ي.ع.٥ ^٣	-	-
الكبلات	القطع فقط ي.ع.٥	-	-
حاويات محركات الأقراص	القطع فقط ي.ع.٥	القطع فقط ي.ع.٥	القطع فقط ي.ع.٥
محركات الأقراص الثابتة (ATA) ^٤	القطع فقط ي.ع.٥	-	-
محركات الأقراص الثابتة (SCSI)	القطع فقط ي.ع.٥	القطع فقط ي.ع.٥	القطع فقط ي.ع.٥
محولات النواقل المضيفة (Host Bus)	القطع فقط ي.ع.٥	القطع فقط ي.ع.٥	القطع فقط ي.ع.٥
الذاكرة	القطع فقط ي.ع.٥	-	-
محولات شبكة الاتصال (NIC)	القطع فقط ي.ع.٥	-	-
محركات الأقراص البصرية	القطع فقط ي.ع.٥	القطع فقط ي.ع.٥	القطع فقط ي.ع.٥
مكونات حماية الطاقة وإدارتها	القطع، في موقع موفر الخدمات، في موقع العميل ي.ع.١	القطع فقط ي.ع.٥	القطع فقط ي.ع.٥
المعالجات	القطع فقط ي.ع.٥	القطع فقط ي.ع.٥	القطع فقط ي.ع.٥
الرفوف وملحقاتها	القطع فقط ي.ع.٥	القطع فقط ي.ع.٥	القطع فقط ي.ع.٥
لوحات Remote Insight Lights Out Edition II	القطع فقط ي.ع.٥	-	-
أجهزة التخزين المشترك Smart Array SharedStorage	القطع، في موقع العميل ي.ع.١	القطع، في موقع العميل ي.ع.١	القطع، في موقع العميل ي.ع.١

يتبع

جدول ٢: المنتجات الاختيارية لمقومات ProLiant و IA-32 تامة

المنتجات الاختيارية	السنة الأولى	السنة الثانية	السنة الثالثة
وحدات التحكم بأجهزة التخزين Storage Array Controllers	القطع فقط ٥.ع.ي	القطع فقط ٥.ع.ي	القطع فقط ٥.ع.ي
<p>ملاحظات</p> <p>^١ يصف الجدول ٢ المنتجات الاختيارية لمقومات ProLiant و IA-32 فقط. وقد تم تحديد بنود الكفالة المتعلقة بالمنتجات الاختيارية الأخرى المتوفرة من HP في الكفالة المحدودة المتوفرة مع تلك المنتجات.</p> <p>^٢ تشمل كفالة HP على القطع (HP Parts Warranty) الاستبدال المجاني للقطع التي فيها خلل فقط.</p> <p>^٣ وقت الاستجابة المستهدف بالنسبة إلى القطع هو بين يوم عمل واحد وخمسة أيام عمل (٥.ع.ي).</p> <p>^٤ هذه المنتجات الاختيارية لها فترة كفالة محدودة من سنة واحدة كحد أقصى دون الأخذ بعين الاعتبار فترة الكفالة المتعلقة بالنظام حيث تم تثبيتها.</p> <p>^٥ قد تحدد HP، بحسب تقديرها، عدم ضرورة تطبيق خدمة الكفالة في موقع العميل على أساس كل حالة على حدة. وقت الاستجابة المستهدف لتقديم الخدمات هو يوم العمل التالي (١.ع.ي) بالاستناد إلى ساعات العمل النظامية في البلد الذي تم فيه إجراء الاتصال. تستند خدمة يوم العمل التالي المشمولة بالكفالة إلى أقصى جهد مبذول بشكل منطقي من الناحية التجارية. في بعض البلدان وضمن قيود معينة على الوكيل، قد يختلف وقت الاستجابة. إذا كان موقعك خارج منطقة الخدمة المعتادة، فقد يكون وقت الاستجابة أطول أو قد تكون هناك رسوم إضافية.</p>			

جدول ٣: منتجات البرامج

منتجات البرامج	الدعم الفني	وقت الاستجابة المستهدف ^١
البرامج التي تحمل اسم HP	٩٠ يوماً من الدعم للبرامج بواسطة الاتصال الهاتفي	ساعات دوام العمل النظامية
البرامج التي تحمل أسماء جهات خارجية والمثبتة من قبل HP أو المشتراة منها	٩٠ يوماً من الدعم للبرامج بواسطة الاتصال الهاتفي	ساعات دوام العمل النظامية
الوسائط الحاملة للبرامج ^٢	سنة واحدة لاستبدال الوسائط التي فيها خلل	٥ أيام عمل ^٣
<p>ملاحظات</p> <p>^١ وقت الاستجابة المستهدف لدعم البرامج بواسطة الاتصال الهاتفي يستند إلى ساعات العمل النظامية في البلد الذي تم فيه إجراء الاتصال، وهي عادة من الثامنة صباحاً حتى الخامسة مساءً من الإثنين إلى الجمعة.</p> <p>^٢ الوسائط الحاملة للبرامج. المواد المستخدمة لتسليم البرامج التي تحمل ماركة HP أو البرامج التي توفرها جهات خارجية تم تثبيتها بواسطة HP أو شراؤها منها (أي قرص مضغوط، أو قرص مرن، أو شريط).</p> <p>^٣ وقت الاستجابة لاستبدال الوسائط يستند إلى الجهد المبذول بشكل منطقي من الناحية التجارية.</p>		

أنواع الخدمات المشمولة بالكفالة

لتمكين HP من توفير أفضل دعم ممكن وأفضل الخدمات الممكنة في فترة الكفالة، فإن HP تشجّع العملاء بشدة على قبول استخدام تقنيات الدعم المتوفرة من قبل HP أو توظيفها. وهذا يشمل الأدوات المساعدة في التشخيص، والتكوين، وعلى الأخص الحلول التي تقدمها HP للمساعدة عن بعد ("الهاتف المنزلي"). وإذا اختار المستخدم عدم نشر القدرات المتوفرة للدعم عن بعد، فقد يتسبب ذلك في فرض رسوم إضافية بسبب المتطلبات المتزايدة لموارد الدعم.

تشمل الكفالة المحدودة (HP Limited Warranty) إصلاح الأجزاء المعطوبة أو استبدالها، بما في ذلك الأجهزة الاختيارية المعروفة من قبل برنامج Manageability Intelligent على أنها "prefailure".

الخدمة في موقع العميل المشمولة بالكفالة

قد تشمل خدمة الكفالة المحدودة من HP الصيانة في موقع العميل لإصلاح الأجهزة. توفر HP الخدمة (بد عاملة) في موقع العميل خلال ساعات العمل النظامية. تكون ساعات العمل النظامية عادةً ما بين الثامنة صباحاً والخامسة مساءً، من يوم الإثنين وحتى الجمعة، ولكنها قد تختلف بحسب دوام العمل المحلي لكل بلد. إذا كان موقعك خارج منطقة الخدمة المعتادة، فقد يكون وقت الاستجابة أطول أو قد تكون هناك رسوم إضافية. وقد تحدد HP، بحسب تقديرها، عدم ضرورة تطبيق خدمة الكفالة في موقع العميل على أساس كل حالة على حدة.

خدمة حمل المنتج إلى موقع موفر الخدمات المشمولة بالكفالة

حسب شروط خدمة حمل المنتج إلى موقع موفر الخدمات، قد يطلب منك نقل منتج HP إلى موقع موفر الخدمات المعتمد من أجل إصلاحه بموجب الكفالة. يجب عليك أن تدفع مسبقاً تكاليف النقل، أو الضرائب، أو الرسوم الجمركية المقترنة بنقل هذا المنتج. وبالإضافة إلى ذلك، أنت المسؤول عن تأمين أي منتج يتم نقله أو إعادته. ويجب عليك أن تتحمل خطر فقدان المنتج أثناء نقله.

برنامج القطع القابلة للاستبدال من قبل المستخدم End-User Replaceable Parts Program

وفقاً لبرنامج End-User Replaceable Parts، وفي البلدان التي يتوفر فيها هذا البرنامج، يتم إرسال القطع التي تمت الموافقة على استبدالها ومواد الشحن المدفوعة مسبقاً مباشرةً إليك بحيث يتم الالتزام تماماً بالكفالة الممنوحة لك. هذا الإجراء يقصر وقت الإصلاح بشكل ملحوظ. إذا تم التشخيص من قبل HP، أو من قبل موفر الخدمات المعتمد لديها، بأنه يمكن إنجاز عملية الإصلاح من خلال قطعة قابلة للاستبدال من قبل المستخدم، فسوف يتم إرسالها مباشرةً إليك. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في إتمام عملية الإصلاح، فيرجى الاتصال بـ HP أو بموفر خدمات معتمد لديها، وسيقدم لك أحد الفنيين المساعدة عبر الهاتف. ويجب أن تعاد إلى HP القطع التي تم استبدالها خلال ١٥ يوم عمل وإلا فسيتم فرض رسم استبدال على المستخدم. في خارج أوروبا، يعتبر إثبات الشحن خلال سبعة أيام مقبولاً بدلاً من استلام HP للقطعة المعادة خلال ١٥ يوم عمل.

تحويل الكفالة إلى بلد آخر

يمكن شراء المنتجات في بلد ما ونقلها إلى بلد آخر، حيث تتواجد خدمة HP، دون إبطال الكفالة. قد تختلف بنود الكفالة، وإمكانية توفر الخدمة، وأوقات الاستجابة للخدمة، من بلد إلى آخر. وقد يتم تطبيق رسوم إضافية. وقد يطلب من العميل توفير معلومات محددة عن المنتج، وذلك طبقاً لعملية Global Warranty Notification، قبل نقل المنتجات. تضمن المعلومات المطلوبة أن HP مجهزة لتوفير المستوى المطلوب للخدمة المشمولة بالكفالة في البلد الوجهة وأنه قد تم تصميم المنتج ليعمل في ذلك البلد. اتصل بـ HP، أو بمعيد البيع المحلي المعتمد لدى HP، أو راجع الموقع على ويب على العنوان <http://www.hp.com/support>.

HP غير مسؤولة عن أي ضرائب أو رسوم جمركية قد تترتب عن نقل المنتجات. وقد تكون المنتجات خاضعة لقوانين تنظيم التصدير الصادرة عن الولايات المتحدة أو حكومات أخرى.

ترقية الخدمات

تقدّم "خدمات HP" خدمات إضافية لا تشملها الكفالة الأساسية. وتتمتع هذه الخدمات بالمرونة وهدفها توفير مستوى الدعم المطلوب للوفاء باحتياجات كافة بيئات تكنولوجيا المعلومات. وهي توفر:

- الحماية من فترات التوقف عن العمل
 - الالتزام بأوقات الاستجابة
 - الدعم عند التثبيت وبدء التشغيل
 - مصدر واحد من الخبراء لمساعدتك فيما يتعلق بمتطلبات الدعم للأجهزة والبرامج
- للحصول على معلومات حول ترقية الخدمات، يمكنك مراجعة www.hp.com/support.

الاتصال بـ HP

- للحصول على معلومات حول كيفية الاتصال، يمكنك مراجعة موقع HP على ويب على العنوان www.hp.com/support.
- تأكد من أن المعلومات التالية متوفرة لديك قبل الاتصال:
 - رقم المنتج التسلسلي، واسم الطراز، ورقم الطراز
 - رسائل الإعلام بالخطأ ذات الصلة
 - المنتجات الاختيارية
 - نظام التشغيل
 - الأجهزة أو البرامج التي يكون مصدرها جهة خارجية
 - أسئلة مفصلة
 - إثباتات الشراء و/أو الملكية