

# ملقمات HP ProLiant و IA-32 ومنتجاتها الاختيارية

## الكفالة المحدودة الشاملة والدعم الفني

370967-023

١٤ فبراير، ٢٠٠٥

# الكفالة المحدودة على الأجهزة

## بنود عامة

تمنحك هذه الكفالة المحدودة على أجهزة HP، باعتبارك عميلاً، حقوق كفالة محدودة واضحة من HP، باعتبارها الشركة المصنعة. يرجى مراجعة موقع HP على ويب للحصول على وصف مفصل للحقوق التي أنت مؤهل لها بموجب الكفالة المحدودة. وبالإضافة إلى ذلك، قد يكون لك أيضاً حقوق شرعية أخرى بموجب القوانين المحلية المرعية الإجراء أو الاتفاق الخاص المكتوب مع HP.

باستثناء ما تم ذكره بشكل صريح في هذه الكفالة المحدودة، لا تقدم HP أي كفالات أو شروط أخرى، صريحة أو ضمنية، بما فيها أية كفالات ضمنية خاصة بتسويق المنتجات وملاءمتها لغرض معين. وتتكبر HP بشكل صريح كافة الكفالات والشروط غير المذكورة في هذه الكفالة المحدودة. ويتم تحديد أية كفالات ضمنية قد يتم فرضها بواسطة القانون وفقاً لفترة 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".

إن شروط الكفالة المحدودة المذكورة في هذا النص، باستثناء ما هو مسموح به قانونياً، لا تستثنى، ولا تحصر، ولا تعدل، ولكنها تضاف إلى الحقوق التي تنص عليها القوانين المطبقة على بيع المنتج لك.

هذه الكفالة المحدودة قابلة للتطبيق في كافة البلدان وقد يتم فرضها في أي بلد أو منطقة حيث توفر HP أو موفرو الخدمات المعتمدون لديها خدمة كفالة خاضعة للبنود والشروط المحددة سلفاً في هذه الكفالة المحدودة. ولكن، قد يختلف توفر خدمة الكفالة وزمن الاستجابة من بلد إلى آخر كما أنه قد يكون خاضعاً لمتطلبات التسجيل في البلد الذي تم فيه الشراء. إذا كان الأمر كذلك، فيمكن لموفر الخدمات المعتمد لدى HP تزويدك بالتفاصيل.

تطبق هذه الكفالة المحدودة فقط على منتجات الأجهزة التي تحمل ماركة HP و Compaq (المشار إليها جماعياً بـ "منتجات أجهزة HP" في هذه الكفالة المحدودة) المباعة أو المؤجرة مع هذه الكفالة المحدودة من قبل Hewlett-Packard Company أو الشركات التابعة لها أو مؤسساتها الفرعية المنتشرة حول العالم، أو معيدي البيع المعتمدين لديها، أو الموزعين في مختلف البلدان (بإشارة إليهم جماعياً بـ HP في هذه الكفالة المحدودة). وتقتصر العبارة "منتجات أجهزة HP" على مكونات الأجهزة والبرامج المبنية المطلوبة. لا تشمل العبارة "منتجات أجهزة HP" أية تطبيقات برمجية، أو برامج، أو منتجات ليست من HP أو أجهزة طرفية تحمل ماركة غير HP. إن كافة المنتجات التي ليست من HP أو الأجهزة الطرفية التي تحمل ماركة غير HP والتي تعتبر خارجية بالنسبة لمنتجات أجهزة HP، مثل أنظمة التخزين الفرعية الخارجية، وأجهزة العرض، والطابعات، والأجهزة الطرفية الأخرى، تقدم "كما هي" دون كفالة من HP. ولكن الشركات المصنعة الأخرى غير HP، والمزودين، أو دور النشر قد يقدمون لك مباشرة كفالات خاصة بهم.

تكفل شركة HP خلو منتجات أجهزة HP التي اشتريتها أو استأجرتها منها، من أي خلل في المواد أو في التصنيع في إطار الاستخدام العادي خلال فترة الكفالة المحدودة. تبدأ فترة الكفالة المحدودة من تاريخ الشراء أو الاستئجار من HP، أو من تاريخ اكتمال التثبيت من قبل HP. ويعتبر إيصال التسليم أو البيع المؤرخ، والذي يظهر تاريخ شراء المنتج أو استئجاره، الإثبات على تاريخ الشراء أو الاستئجار. وقد تطالب بتوفير إثبات للشراء أو الاستئجار كشرط للحصول على خدمة الكفالة. وستكون مؤهلاً للحصول على خدمة الكفالة على الأجهزة وفقاً لشروط هذه الوثيقة وبنودها في حال وجوب إصلاح منتجات الأجهزة التي تحمل ماركة HP ضمن فترة الكفالة المحدودة.

إن منتجات أجهزة HP الجديدة قد تكون مصنعة باستخدام مواد جديدة أو جديدة ومستعملة مضاهية للمواد الجديدة من حيث الأداء والوثوقية، إلا إذا تم التصريح بغير ذلك، وإلى الحد الذي تسمح به القوانين المحلية. قد تقوم HP بإصلاح منتجات أجهزة HP أو استبدالها (أ) بمنتجات أو قطع جديدة أو مستعملة تضاهي المنتجات أو القطع الجديدة من حيث الأداء والوثوقية، أو (ب) بمنتجات تضاهي المنتج الأصلي الذي توقف تصنيعه. قطع الغيار مكفولة من حيث خلوها من أي خلل في المواد أو في التصنيع ضمن الاستخدام العادي خلال فترة تسعين (٩٠) يوماً، أو الفترة المتبقية من مدة الكفالة المحدودة لمنهج جهاز HP المستبدل أو حيث تم تثبيتها، أيهما أطول.

خلال فترة الكفالة المحدودة، تقوم HP، بحسب ما ترتئيه، بإصلاح أية مكونات معطوبة أو استبدالها. وفي هذه الحالة، فإن كافة قطع المكونات أو منتجات الأجهزة التي تتم إزالتها بموجب هذه الكفالة المحدودة تصبح من ممتلكات HP. وفي الحالة النادرة التي يحدث فيها فشل متكرر في منتج جهاز HP، فقد تختار HP، بحسب تقديرها، (أ) تزويدك بوحدة بديلة من HP تضاهي على الأقل المنتج الذي يحمل ماركة HP من حيث أداء الجهاز أو (ب) تعيد لك مبلغ الشراء أو دفعات الاستئجار (ناقص الفائدة) عوضاً عن الاستبدال. ويُعتبر هذا التعويض العلاج الوحيد للمنتجات التي فيها خلل.

## استثناءات

إن شركة HP لا تضمن استمرار عمل هذا المنتج أو خلوه من الخطأ. كما أن شركة HP غير مسؤولة عن أي عطل يحدث نتيجة عدم اتباعك الإرشادات المعدة خصيصاً لمنتج جهاز HP.

وهذه الكفالة المحدودة لا تنطبق على القطع القابلة للاستهلاك ولا تشمل أي منتج تمت إزالة الرقم التسلسلي منه أو تم إتلافه أو إعطابه (أ) كنتيجة لحادث، أو سوء استخدام، أو للتمادي في الاستخدام الخاطئ، أو لعدوى، أو للصيانة غير المناسبة أو غير الصحيحة أو المعايير أو لأسباب خارجية أخرى؛ أو (ب) بسبب تشغيله ضمن شروط مخالفة لمواصفات التشغيل المذكورة في وثائق المستخدم المرفقة بالمنتج؛ أو (ت) بسبب برنامج، أو واجهة استخدام، أو قطع أو مستلزمات لم تزودك بها HP؛ أو (ث) بسبب التحضير غير الملائم للموقع أو للصيانة غير الملائمة؛ أو (ج) كنتيجة للإصابة بغير وسائط؛ أو (ح) بسبب فقدان أو الإطراب خلال النقل؛ أو (خ) بسبب التعديل أو الخدمة من قبل جهة أخرى غير (١) HP، أو (٢) موفر خدمات معتمد لدى HP، 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 أو المنطقة حيث تتم عملية التصليح.

وعليك إجراء نسخ احتياطي دوري للبيانات المخزنة على محرك القرص الثابت أو أي أجهزة تخزين أخرى كتدبير احترازي لمواجهة فشل محتمل، أو تعديل في البيانات أو فقدانها. وقبل إعادة 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 HP بتثبيتها عند تصنيع المنتج.

## العلاج الحصري

إذا سمحت القوانين المحلية المرعية الإجراء، فإن هذه البنود والشروط تشكل الاتفاقية الكاملة والحصرية للكفالة بينك وبين HP بما يخص منتج جهاز HP الذي اشتريته أو استأجرته. هذه البنود والشروط تحل محل أية اتفاقيات أو بيانات أوضاع — بما فيها بيانات الأوضاع التي تم إجراؤها في مواد مبيعات HP أو النصح الذي أسدي لك من قبل HP أو أحد عملائها أو موظفيها — تم إجراؤها عند شراء منتج جهاز HP أو استئجاره. ولا يعتبر أي تغيير يطرأ على شروط هذه الكفالة المحدودة صالحاً ما لم يكن مكتوباً وموقعاً من قبل مندوب معتمد من قبل HP.

## تحديد المسؤولية القانونية

إذا لم يعمل منتج جهاز HP كما نصت الكفالة أعلاه، فإن المسؤولية القصوى التي تتحملها HP بموجب هذه الكفالة المحدودة تقتصر بشكل صريح على القيمة الدنيا بين ما دفعته ثمناً للمنتج أو تكلفة إصلاح أو استبدال أي من مكونات الجهاز التي لا تعمل بشكل صحيح في حالات الاستخدام العادي.

باستثناء ما ذكر أعلاه، تكون HP غير مسؤولة، في أي حال من الأحوال، عن أية أعطال تحدث بسبب المنتج أو عن فشل المنتج في الأداء، بما فيها الخسارة في الأرباح، أو المدخرات، أو الأضرار الخاصة أو الطائرة أو الأعطال الناتجة عن ذلك. إن HP غير مسؤولة عن أي مطالبة تتم من قبل جهة خارجية أو من قبلك لصالح جهة خارجية.

يطبق تحديد المسؤولية القانونية هذا سواء تم الادعاء القانوني للحصول على تعويضات عن هذه الأضرار، أو في حال المطالبة بتعويض الضرر، بموجب الكفالة المحدودة هذه أو كمطالبة بعطل وضرر (بما فيها الإهمال والمسؤولية الكاملة عن المنتج)، أو المطالبة بموجب عقد أو أي مطالبة أخرى. ولا يمكن التنازل عن هذا التحديد للمسؤولية القانونية أو تعديله من قبل أي شخص. سيكون هذا التحديد في المسؤولية القانونية ساري المفعول حتى في حال قمت بإعلام HP أو أي ممثل معتمد لديها باحتمال حدوث مثل هذه الأضرار. ومع ذلك، فلن يتم تطبيق تحديد المسؤولية القانونية على المطالبة من أجل التعويض عن الإصابة الشخصية.

تمنحك هذه الكفالة المحدودة حقوقاً قانونية معينة. قد يكون لديك حقوق أخرى تختلف بين ولاية وأخرى أو بين بلد وآخر. ننصحك بمراجعة قوانين البلد أو الولاية لتحديد حقوقك بشكل كامل.

## فترة الكفالة المحدودة

إن فترة الكفالة المحدودة على منتج جهاز HP هي فترة ثابتة، ومعينة، تبدأ من تاريخ الشراء. إن التاريخ الموجود على إيصال البيع هو تاريخ الشراء ما لم تعلمك HP أو بائعها خطيا بغير ذلك.

### جدول ١: منتجات ملقمات ProLiant و IA-32

المنتجات	فترة الكفالة المحدودة وأسلوب توفير الخدمات <sup>١</sup>	وقت الاستجابة <sup>٢</sup>
ملقم HP طراز tc2120	سنة واحدة على قطع الغيار <sup>٣</sup> واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
أجهزة الكمبيوتر الرقيق لملقم ProLiant BL e-Class	سنة واحدة على قطع الغيار	يوم العمل التالي
حاويات أجهزة الكمبيوتر الرقيق لملقم ProLiant BL e-Class و وحدات توصيل أجهزة الكمبيوتر الرقيق فيما بينها	٣ سنوات على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
أجهزة الكمبيوتر الرقيق لملقم ProLiant BL30p و BL35p	السنة الأولى: قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل السنتان الثانية والثالثة: قطع الغيار فقط	قطع الغيار: ١ إلى ٥ أيام عمل اليد العاملة: يوم العمل التالي
أجهزة الكمبيوتر الرقيق لملقم ProLiant BL p-Class* (باستثناء BL30p و BL35p)، وحاويات أجهزة الكمبيوتر الرقيق، ووحدات توصيل الأجهزة فيما بينها، ومكونات التزويد بالطاقة وتوزيعها، ومحطات التشخيص	٣ سنوات على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
مجموعات حزم ProLiant CL380*	٣ سنوات على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
ملقمات ProLiant DL140	سنة واحدة على قطع الغيار	١ إلى ٥ أيام عمل <sup>٤</sup>
ملقمات ProLiant DL145	سنة واحدة على قطع الغيار	١ إلى ٥ أيام عمل
ملقمات ProLiant DL320*	السنة الأولى: قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل السنتان الثانية والثالثة: قطع الغيار فقط	قطع الغيار: ١ إلى ٥ أيام عمل اليد العاملة: يوم العمل التالي
ملقمات ProLiant ML110	سنة واحدة على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
ملقمات ProLiant ML150	سنة واحدة على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
ملقمات ProLiant ML310	سنة واحدة على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
ملقمات ProLiant ML330 G2, G3	سنة واحدة على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
كافة طرازات ProLiant الأخرى*	٣ سنوات على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي

يتبع

## جدول ١: منتجات ملقمات ProLiant و IA-32 (تتمة)

- <sup>١</sup> تعكس خدمة الكفالة المشار إليها في هذا الجدول المستوى الأدنى للخدمات التي تقدمها الكفالة. قد تكون التحسينات على الكفالة الأولية مضمنة في منتج جهاز HP، وللحصول على معلومات حديثة حول الكفالة، اتصل بمكتب مبيعات HP الأقرب إليك.
- <sup>٢</sup> 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 الترقيات لن تتم تغطيتها بواسطة خدمة الكفالة التي تقدمها HP في موقع العميل. تستند أوقات الاستجابة إلى أيام وساعات العمل العادية المحلية. تقاس كافة أوقات الاستجابة، ما لم يذكر غير ذلك، من لحظة اتصال العميل إلى أن تعين HP وقتاً مناسباً للطرفين لتقديم الدعم، أو إلى أن تبدأ HP بتوفير الدعم أو التشخيص عن بعد. 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. اتصل بالمؤسسة المحلية المعنية بخدمة HP لمعرفة وقت الاستجابة في منطقتك.
- <sup>٣</sup> تشمل كفالة HP على القطع (HP Parts Warranty) الاستبدال المجاني للقطع التي فيها خلل فقط (تكاليف الشحن مشمولة).
- <sup>٤</sup> لا تتخذ أجهزة الكمبيوتر الرقيق لمقّم ProLiant BL e-Class سمات كفالات حاوية أجهزة الكمبيوتر الرقيق للمقّم.
- <sup>٥</sup> تتخذ المجموعات الأخرى لأجهزة ProLiant سمات كفالات مكوناتها.
- <sup>٦</sup> وقت الاستجابة المستهدف بالنسبة إلى القطع هو بين يوم عمل واحد وخمسة أيام عمل.
- \* فترة كفالة محركات الأقراص الثابتة ATA و SATA هي سنة واحدة (١) كحد أقصى بغض النظر عن فترة كفالة النظام المثبتة فيه.

جدول ٢: المنتجات الاختيارية لمقومات ProLiant و IA-32<sup>١</sup>

المنتجات	فترة الكفالة المحدودة وأسلوب توفير الخدمات <sup>٢</sup>	وقت الاستجابة <sup>٣</sup>
البطاريات	سنة واحدة على قطع الغيار <sup>٤</sup>	١ إلى ٥ أيام عمل <sup>٥</sup>
الكبلات	سنة واحدة على قطع الغيار	١ إلى ٥ أيام عمل
حاويات محركات الأقراص	٣ سنوات على قطع الغيار	١ إلى ٥ أيام عمل
محركات الأقراص الثابتة (SATA، ATA) <sup>٦</sup>	سنة واحدة على قطع الغيار	١ إلى ٥ أيام عمل
محركات الأقراص الثابتة (SCSI)	٣ سنوات على قطع الغيار	١ إلى ٥ أيام عمل
محولات النواقل المضيفة (Host Bus)	٣ سنوات على قطع الغيار	١ إلى ٥ أيام عمل
الذاكرة	سنة واحدة على قطع الغيار	١ إلى ٥ أيام عمل
محولات الشبكة (NIC)	سنة واحدة على قطع الغيار	١ إلى ٥ أيام عمل
محركات الأقراص البصرية	٣ سنوات على قطع الغيار	١ إلى ٥ أيام عمل
مكونات حماية الطاقة وإدارتها	السنة الأولى: قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل السنين الثانية والثالثة: قطع الغيار فقط	قطع الغيار: ١ إلى ٥ أيام عمل اليد العاملة: يوم العمل التالي
المعالجات	٣ سنوات على قطع الغيار	١ إلى ٥ أيام عمل
الرفوف وملحقاتها	٣ سنوات على قطع الغيار	١ إلى ٥ أيام عمل
لوحات Remote Insight Lights Out Edition II	سنة واحدة على قطع الغيار	١ إلى ٥ أيام عمل
أجهزة التخزين المشترك Smart Array Shared Storage	٣ سنوات على قطع الغيار ٣ سنوات في موقع العميل ٣ سنوات على اليد العاملة	يوم العمل التالي
وحدات التحكم بأجهزة التخزين Storage Array Controllers	٣ سنوات على قطع الغيار	١ إلى ٥ أيام عمل

<sup>١</sup> 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.

<sup>٢</sup> تعكس خدمة الكفالة المشار إليها في هذا الجدول المستوى الأدنى للخدمات التي تقدمها الكفالة. قد تكون التحسينات على الكفالة الأولية مضمنة في منتج جهاز HP، وللحصول على معلومات حديثة حول الكفالة، اتصل بمكتب مبيعات HP الأقرب إليك.

<sup>٣</sup> 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 Bios و Firmware؛ مثل هذه الترقية لن تتم تغطيتها بواسطة خدمة الكفالة التي تقدمها HP في موقع العميل. تستند أوقات الاستجابة إلى أيام وساعات العمل العادية المحلية. تقاس كافة أوقات الاستجابة، ما لم يذكر غير ذلك، من لحظة اتصال العميل إلى أن تعين HP وقتاً مناسباً للطرفين لتقديم الدعم، أو إلى أن تبدأ HP بتوفير الدعم أو التشخيص عن بعد. 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. اتصل بالمؤسسة المحلية المعنية بخدمة HP لمعرفة وقت الاستجابة في منطقتك.

<sup>٤</sup> تشمل كفالة HP على القطع (HP Parts Warranty) الاستبدال المجاني للقطع التي فيها خلل فقط.

<sup>٥</sup> وقت الاستجابة المستهدف بالنسبة إلى القطع هو بين يوم عمل واحد وخمسة أيام عمل.

<sup>٦</sup> فترة كفالة المنتجات الاختيارية هذه هي سنة واحدة (١) كحد أقصى بغض النظر عن فترة كفالة النظام المثبتة فيه.

### جدول ٣: منتجات البرامج

المنتجات	الدعم الفني	وقت الاستجابة <sup>١</sup>
البرامج التي تحمل اسم HP	٩٠ يوماً من الدعم للبرامج بواسطة الاتصال الهاتفي	ساعات العمل النظامية
البرامج التي تحمل أسماء جهات خارجية والمنتجة من قبل HP أو المشتراة منها	٩٠ يوماً من الدعم للبرامج بواسطة الاتصال الهاتفي	ساعات العمل النظامية
الوسائط الحاملة للبرامج <sup>٢</sup>	٩٠ يوماً لاستبدال الوسائط التي فيها خلل	٥ أيام عمل <sup>٣</sup>

<sup>١</sup> تستند أوقات الاستجابة إلى أيام وساعات العمل العادية المحلية. تقاس كافة أوقات الاستجابة، ما لم يذكر غير ذلك، من لحظة اتصال العميل إلى أن تعين HP وقتاً مناسباً للطرفين لتقديم الدعم، أو إلى أن تبدأ HP بتوفير الدعم أو التشخيص عن بعد. 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. اتصل بالمؤسسة المحلية المعنية بخدمة HP لمعرفة وقت الاستجابة في منطقتك.

<sup>٢</sup> الوسائط الحاملة للبرامج: المواد المستخدمة لتسليم البرامج التي تحمل ماركة HP أو البرامج التي توفرها جهات خارجية والتي تم تثبيتها من قبل HP أو شراؤها منها (قرص مضغوط، أو قرص مرن، أو شريط).

<sup>٣</sup> وقت الاستجابة لاستبدال الوسائط يستند إلى الجهد المبذول بشكل منطقي من الناحية التجارية.

### أنواع الخدمات المشمولة بالكفالة

لتمكن HP من إعطائك أفضل دعم وخدمة ممكنين خلال فترة الكفالة المحدودة، فقد تطلب منك HP التحقق من التكوين، أو تحميل أحدث البرامج المبنية، أو تثبيت تصحيحات البرامج، أو تشغيل اختبارات التشخيص من HP أو استخدام حلول الدعم عن بعد من HP متى أمكن ذلك.

تشجعك HP بشدة للموافقة على استخدام أو توظيف تقنيات الدعم المتوفرة والتي تقدمها HP. وإذا اخترت عدم تثبيت إمكانيات الدعم عن بعد المتوفرة، فقد يترتب عليك دفع تكاليف إضافية بسبب المتطلبات المتزايدة لموارد الدعم. تجد أدناه قائمة بأنواع خدمات الدعم المشمولة بالكفالة التي قد تنطبق على منتج جهاز HP الذي اشتريته.

### خدمة الكفالة في موقع العميل

قد تشمل خدمة الكفالة المحدودة من HP اليد العاملة في موقع العميل لإصلاح الأجهزة. توفر HP الخدمة في موقع العميل خلال ساعات العمل النظامية. تكون ساعات العمل النظامية عادة 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 (عادة ٥٠ كم)، فقد يطول وقت الاستجابة أو قد يترتب عليك دفع تكاليف إضافية. لمعرفة موقع أقرب موفر خدمات معتمد لدى HP، راجع موقع HP على ويب على العنوان: <http://www.hp.com/support>.

قد تحدد HP، بحسب تقديرها، ما إذا كانت خدمة الكفالة في موقع العميل مطلوبة. على سبيل المثال، في كثير من الأحيان، يمكن إصلاح الخلل باستخدام قطعة قابلة للإصلاح الذاتي من قبل العميل (Customer Self Repair) يطلب منك استبدالها بنفسك استناداً إلى إرشادات ووثائق توفرها لك HP. كما يطلب منك التعاون مع HP في محاولة لحل المشكلة عبر الهاتف. وقد يشمل ذلك تنفيذ عمليات تشخيص روتينية، أو تثبيت تحديثات أو تصحيحات للبرامج، أو إزالة أجهزة اختيارية من جهات أخرى و/أو استبدال هذه الأجهزة الاختيارية بأخرى. من أجل الحصول على الدعم في موقعك، يجب عليك: (أ) أن يكون لديك ممثلاً موجوداً عندما تقدم HP خدمات الكفالة في موقعك؛ (ب) إعلام HP إذا كان هناك منتجات مستخدمة في بيئة قد تعرض صحة وسلامة موظفي HP أو المتعاقدين معها للخطر؛ (ت) توفير الوصول السهل والسليم والكافي لـ HP إلى كافة المنشآت واستخدام المعلومات، والأنظمة التي تعتبرها HP ضرورية لتوفير الدعم السريع؛ (ث) التأكد من أن كافة الملصقات من الشركات المصنعة (مثل الأرقام التسلسلية) موجودة في مكانها وبسهل الوصول إليها ويمكن قراءتها؛ (ج) المحافظة على بيئة عمل تتوافق مع مواصفات المنتج والتكوينات المعتمدة. إذا احتجت إلى مندوب عن HP لتنفيذ كافة عمليات استبدال المكونات، فهناك عقود للحصول على دعم إضافي متوفرة مع تكلفة إضافية.

## خدمة الكفالة المتقدمة باستبدال الوحدات

قد تشمل الكفالة المحدودة من HP خدمة الكفالة المتقدمة باستبدال الوحدات. وبموجب بنود خدمة الكفالة المتقدمة باستبدال الوحدات، إذا كانت نتيجة تشخيص الوحدة هي وجود خلل فيها، فإن HP ستشحن لك مباشرةً منتجاً بديلاً. عند استلامك للوحدة البديلة، يتعين عليك إعادة الوحدة التي بها الخلل إلى HP، باستخدام التغليف الذي استلمته مع الوحدة البديلة، ضمن فترة زمنية محددة، تكون عادة خمسة عشر (١٥) يوماً. تتحمل HP كافة تكاليف الشحن والتأمين المترتبة على إعادة الوحدة التي بها الخلل إلى HP. قد ينتج عن عدم إعادة الوحدة التي بها الخلل قيام HP بإرسال فاتورة بقيمة المنتج البديل.

## خدمة الكفالة مع الإصلاح الذاتي من قبل العميل

قد تشمل الكفالة المحدودة من HP خدمة الكفالة مع الإصلاح الذاتي من قبل العميل، في البلدان التي تتوفر فيها هذه الخدمة. إذا كان ذلك ممكناً، تحدد HP بحسب تقديرها ما إذا كان الإصلاح الذاتي من قبل العميل هو الأسلوب المناسب لخدمة الكفالة. إذا صح ذلك، ترسل HP قطع الغيار الموافق عليها مباشرةً إليك لتحقيق خدمة الكفالة على منتج جهاز HP. وهذا الأمر يقصر وقت الإصلاح إلى حد بعيد. بعد الاتصال بـ HP وتشخيص الخطأ ومعرفة أن المشكلة يمكن حلها باستخدام إحدى هذه القطع، يمكن إرسال قطعة قابلة للاستبدال مباشرة إليك. وعند وصول القطعة، استبدل القطعة التي فيها خلل مع الالتزام بالإرشادات والوثائق المتوفرة. وإذا تطلب الأمر مزيداً من المساعدة، فاتصل بمركز الدعم الفني من HP (HP Technical Support Center) فيساعدك أحد الفنيين عبر الهاتف. وفي الحالات التي يجب فيها إعادة القطعة المستبدلة إلى HP، عليك إرسال القطعة التي فيها خلل إلى HP، خلال فترة معينة، عادة ما تكون خمسة عشر (١٥) يوماً. ويجب إعادة القطعة التي فيها خلل مع الوثائق المقترنة بها في مواد التغليف والشحن المتوفرة. وقد يؤدي عدم إعادة القطعة المستبدلة إلى قيام HP بإرسال فاتورة بقيمة القطعة البديلة. عند الإصلاح الذاتي من قبل العميل، ستدفع HP كافة تكاليف الشحن وإعادة القطع كما ستحدد الشركة التي توفر خدمة الشحن. إذا انطبق عليك الإصلاح الذاتي من قبل العميل، يُرجى مراجعة إعلان منتج جهاز HP الخاص بك. كما يمكنك الحصول على معلومات حول خدمة الكفالة هذه من موقع HP على ويب على العنوان: <http://www.hp.com/support>.

## نقل الكفالة المحدودة إلى بلد آخر

بموجب برنامج الكفالة المحدودة الشاملة من HP، يمكن شراء المنتجات في أحد البلدان ونقلها إلى بلد آخر، حيث تتوفر خدمات HP دون إبطال الكفالة. قد تختلف شروط الكفالة، وتوفر الخدمات، وأوقات الاستجابة من بلد لآخر. كما يعتمد وقت الاستجابة لتقديم خدمة الكفالة العادية على توفر قطع الغيار محلياً. وقد يطلب من العميل توفير معلومات محددة عن المنتج، وذلك طبقاً لإجراءات الإعلام بالكفالة الشاملة من HP (HP 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. عندما يتم نقل المنتج إلى بلد آخر، يحق له الاحتفاظ بالكفالة نفسها كما لو كان قد تم شراء المنتج في البلد الذي تم نقله إليه.

اتصل بـ HP، أو بالبائع المحلي المعتمد لدى HP، أو راجع الموقع على ويب على العنوان: <http://www.hp.com/support> للبدء بإجراءات الإعلام بالكفالة الشاملة من HP قبل نقل منتجات HP إلى بلد آخر.

إن HP غير مسؤولة عن أية رسوم أو ضرائب قد تترتب على نقل المنتج. قد يكون نقل المنتجات مشمولاً بقوانين التصدير الصادرة عن الولايات المتحدة أو حكومات أخرى.

## ترقيات الخدمات

لدى HP مجموعة من عروض الدعم الإضافي والخدمات لمنتجاتك، يمكنك شراؤها محلياً. ولكن، قد لا يتوفر بعض الدعم أو المنتجات المتعلقة به في كافة البلدان. للحصول على معلومات حول إمكانية توفير ترقيات الخدمات وكلفتها، يمكنك مراجعة موقع HP على ويب على العنوان: <http://www.hp.com/support>.



## الكفالة المحدودة على البرامج والأجهزة الاختيارية

إن بنود وشروط الكفالة المحدودة للأجهزة الاختيارية التي تحمل ماركة HP (أجهزة HP الاختيارية) هي تلك التي تمت الإشارة إليها في نص الكفالة المحدودة والقابلة للتطبيق على أجهزة HP الاختيارية وهي مضمنة في حزمة منتج HP الاختياري. إذا كان جهاز HP الاختياري مثبتاً في منتج جهاز HP، فقد تعطيك HP خدمة مشمولة بالكفالة إما خلال المدة المعينة في مستندات الكفالة (فترة الكفالة المحدودة على جهاز HP الاختياري) المصاحبة لجهاز HP الاختياري، أو ما تبقى من فترة الكفالة لمنتج جهاز HP حيث تم تثبيت جهاز HP الاختياري، أيهما أطول، شرط أن لا تتعدى الفترة ثلاث (3) سنوات من تاريخ شراء جهاز HP الاختياري. تبدأ فترة الكفالة المحدودة على جهاز HP الاختياري من تاريخ الشراء من HP أو أحد باعته المعتمدين. إن إيصال التسليم أو البيع المؤرخ، والذي يظهر تاريخ شراء جهاز HP الاختياري، هو تاريخ بدء تطبيق الكفالة. لمزيد من التفاصيل، انظر الكفالة المحدودة على جهاز HP الاختياري. الأجهزة الاختيارية التي ليست من HP تقدم "كما هي". ولكن، الشركات المصنعة الأخرى غير HP، والمزودين الآخرين قد يقدمون لك مباشرة كفالات خاصة بهم.

باستثناء ما ذكر في اتفاقية الترخيص للمستخدم الخاصة بالبرامج، أو اتفاقية الترخيص للبرامج، أو إذا ما نصت القوانين المحلية على عكس ذلك، فإن المنتجات البرمجية، بما فيها أية تطبيقات برمجية أو نظام التشغيل المثبت مسبقاً من قبل HP تقدم "كما هي".

إن واجبات HP الوحيدة من ناحية الكفالة فيما يتعلق بالبرامج التي توزعها HP والتي تحمل اسم HP التجاري، يشار إليها في اتفاقية الترخيص للمستخدم أو اتفاقية الترخيص للبرنامج المتوفرة مع البرنامج. وإذا تبين أن الوسيطة القابلة للإخراج التي توزع HP البرامج عليها، فيها خلل في المواد أو في التصنيع خلال تسعين (90) يوماً من تاريخ الشراء، فإن الحل الوحيد بالنسبة إليك هو إعادة الوسيطة القابلة للإخراج إلى HP لاستبدالها. للحصول على شريط فارغ كوسيطة قابلة للإخراج، يرجى مراجعة الموقع التالي على ويب على العنوان: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpq50101>.

وتقع على عاتقك مسؤولية الاتصال بالمصنعين أو الموردين الآخرين للحصول على الدعم بموجب الكفالة الصادرة عنهم.

## الدعم الفني للبرامج

إن "الدعم الفني للبرامج" متوفر لبرامج HP وبرامج الجهات الخارجية المثبتة مسبقاً من قبل HP، وبرامج الجهات الخارجية التي تم شراؤها من HP، وذلك من خلال أساليب متعددة للاتصال بما فيها الوسائط الإلكترونية والهاتف لمدة تسعين (90) يوماً من تاريخ الشراء. انظر "الاتصال بـ HP" للحصول على معلومات حول الدعم من خلال الموارد الإلكترونية والاتصال الهاتفي. إن أية استثناءات على ما سبق ذكره تكون معينة في اتفاقية الترخيص للمستخدم (EULA).

يشمل الدعم الفني للبرامج المساعدة في المسائل التالية:

- الإجابة على أسئلتك حول التثبيت (كيفية التنفيذ، والخطوات الأولى، والمتطلبات المسبقة).
  - إعداد البرامج وتكوينها (كيفية التنفيذ، والخطوات الأولى). **استثناء** تحقيق أمثلية النظام، والتخصيص، وتكوين شبكة الاتصال.
  - تفسير رسائل الإعلام بالخطأ الصادرة عن النظام.
  - فصل المشاكل في النظام عن المشاكل في استخدام البرامج.
  - الحصول على معلومات حول حزم الدعم أو التحديثات.
- لا يشمل الدعم الفني للبرامج المساعدة في المسائلتين التاليتين:
- إنشاء أو تشخيص تعليمات برمجية أو برامج منشأة من قبل المستخدمين.
  - تثبيت منتجات ليست من HP.

## الاتصال بـ HP

إذا حدث عطل في المنتج أثناء فترة الكفالة المحدودة ولم تنجح الاقتراحات الموجودة في وثائق المنتج في حل المشكلة، فيمكنك الحصول على الدعم إذا نفذت ما يلي:

- حدد موقع أقرب مركز دعم من HP من موقع ويب ذي العنوان: <http://www.hp.com/support>.
- اتصل بوكيل HP المعتمد أو موفر الخدمات المعتمد، وتأكد من أن المعلومات التالية بحوزتك قبل الاتصال بـ HP:
  - رقم المنتج التسلسلي، واسم الطراز، ورقم الطراز
  - رسائل الإعلام بالخطأ ذات الصلة
  - الأجهزة الاختيارية المضافة
  - نظام التشغيل
  - الأجهزة أو البرامج التي يكون مصدرها جهات خارجية
  - أسئلة مفصلة
  - إثبات شراء أو ملكية

© 2004, 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.