

مراكز HP لخدمات الصيانة للطابعات والأجهزة الكمبيوترية



لماذا تستعين بمركز "إتش بي" HP للصيانة؟

تمتلك HP مراكز خدمات صيانة تتوزع بكافة أنحاء المملكة، وتضم هذه المراكز فنيين ومختصين مدربين وذو كفاءة عالية بتشخيص الأعطال وإصلاحها، من خلال استخدام قطع غيار HP الأصلية في عملية الصيانة، وذلك بهدف منحك راحة البال ووضع أجهزتك بأيدٍ آمنة، لنضمن لك صيانة خالية من أي عيوب. وهنا نعرض لك الخدمات الاحترافية التي تقدمها هذه المراكز:

- تشخيص الأعطال وإصلاحها.
- خدمات صيانة عامة.
- تركيب، وتثبيت وإعداد الأجهزة.
- توفير فنيين معتمدين من مراكز خدمات HP.
- خدمات صيانة مجدولة.
- خدمات الصيانة الخاصة بضمانات الأجهزة.

STC Landline / GSM: 800 844 0785

ZAIN GSM:

MOBILY GSM : 800 850 0405

كيف تقوم بحجز موعد للصيانة؟

لتقوم بتحديد موعد صيانة بمركز HP، فإنه عليك الاتصال برقمي خدمة العملاء المجاني 800 844 0785 - 800 850 0405 وعندها سيقوم الدعم الفني بإبلاغك إذا كان هنالك حاجة لصيانة جهازك في المركز، وإذا تقرر الحاجة إلى الصيانة، سيقوم عندها الموظف بتحديد موعد لزيارة المركز الأقرب لك، أو تزويدك بالتعليمات الخاصة بالصيانة بحال لم تكن بحاجة إلى زيارة المركز.

مواقع مراكز الصيانة واختصاصها

تتواجد مراكز صيانة HP في كل من:

- الرياض
- جدة
- الخبر

ما هو الوقت الذي تحتاجه عملية الصيانة؟

يمكن أن تتراوح مدة الصيانة من 1 إلى 5 أيام وهذا يعتمد بشكل أساسي على طبيعة خدمة الصيانة المخصصة لجهازك، وتحدد المدة من يوم أو يومين أو حسب الجدول المرفق لكل مدينة، وسيقوم موظفي مركز خدمة الصيانة بمساعدتك على تتبع عملية الصيانة إذا تطلبت ذلك. وبما يتعلق بطلبات الصيانة التي قد تتأخر بسبب مسائل الشحن أو بالظروف الطارئة والخارجة عن إرادته HP، حينها خدمة الصيانة المقدمة لك قد تتطلب وقت إضافي. وبهذه الحالات سيتم فريق HP بإعلامك بتأجيل تسليمها بكل تأكيد.

ما هي المعلومات التي يجب عليّ تزويد مركز الخدمة بها؟

لكي يقوم موظفي مركز الخدمة بخدمة على أكمل وجه وبالوقت المناسب، فإنه عليك تزويدنا ببطاقة الضمان مع فاتوره الشراء، أو فاتوره التوصيل أو كما يطلب منك موظفي مركز HP لخدمة العملاء. نضمن لك سرعة صيانة البرمجيات المزودة بأجهزه الطباعة والتصوير.

HP غير مسؤولة عن أي أعطال تنتج خارج إطار الصيانة المقرره، أو حذف لأي محتوى خلال فحص الجهاز و / أو خلال عملية الصيانة. تتضمن مراكز صيانة HP موظفين مدربين على أعلى المستويات وذو كفاءه عالية بهدف تقديم خدمة صيانة سريعة، وتزويدك بحلول صيانة فعالة وطويلة الأمد. يقدم لك فريق HP حلول تصلك أينما كنت، وحلول صيانة مباشره من خلال الفنيين ذو الخبرة الكافية في مراكز صيانة HP. وتتضمن مزايا المركز سهولة الحصول على قطع الغيار، مكالمات دعم مباشر، تحديد فوري للأعطال مع فريق جاهز لخدمتك بهدف عمل الصيانة بشكل احترافي ولمره واحده، وهذا ما يجعل عملائنا بجميع أنحاء العالم يثقون بخدمات مراكز صيانة HP. تواصل معنا اليوم على الرقم المجاني 800 844 0785 - 800 850 0405 وسيقوم موظفينا بتقديم خدمات وحلول فورية متميزه، وعند الاتصال بمراكز صيانة HP سيقومون بتقديم حلول لأي مشكلة تواجهك فوراً.

ساعات العمل: الأحد - الخميس 08:00 - 17:00 ويتوفر موظفين خدمة العملاء بهذه الفترة.

ولمزيد من المعلومات يمكنك زياره موقعنا الإلكتروني www.hp.com/me

الخطوة الأولى

من خلال الاتصال بمركز خدمة العملاء، 800 844 0785 - 800 850 0405 يقوم العميل بشرح وتحديد المشكلة للطابعات والأجهزة الحاسوبية للموظف، ويطلب بعدها عمل صيانة، وسيقوم بتقديم النصيحة اللازمة مباشرة أو يطلب من العميل التفضل بزياره المركز، وهذا يعتمد على رغبة العميل.

الخطوة الثانية

التحقق من المشكلة وتشخيصها وتقديم الحلول المناسبة وتحديد الوقت الذي يحتاجه المركز للقيام بعملية الصيانة.

الخطوة الثالثة

سيتم إخطار العميل بانتهاء عملية الصيانة واستلامها.

يرجى زياره www.hp.com/me

يمكن للعملاء أن يسجلوا رغبتهم بخدمات الصيانة من خلال الوسائل التالية في مركز الاتصال:

الاتصال الهاتفي: يقوم العملاء بالاتصال بمركز HP للدعم الفني 800 844 0785 - 800 850 0405 وعندها سيقوم

موظفي الخدمة بتقديم المساعدة بشكل مباشر من خلال مركز الاتصال.

التواصل الكتابي Chat: يمكن للعملاء التواصل بمركز HP للدعم الفني على @Bangalore (في الوقت الراهن يتوفر الدعم باللغة الإنجليزية فقط). وسيقوم موظفي الخدمة بتقديم المساعدة بشكل مباشر، وبحال كان هنالك حاجة لتقديم الدعم بمراكز الخدمة فإنه سيتم تحويل الاتصال إلى فريق أخصائي الصيانة المعتمدين في دبي.

الموقع الإلكتروني: عند قيام العميل بإدخال طلبه عن طريق الموقع الإلكتروني، فإنه سيحصل على بطاقة خدمة في قائمة الانتظار ليتم خدمته من خلال فريق أخصائي الصيانة المعتمدين في دبي.

يمكنك معرفة المزيد عن إجراءات الصيانة / الحصول على تفاصيل أكثر أو الخطوات المتبعة عن طريق التوجه إلى الرابط التالي:

[3NvBw6/http://goo.gl](http://goo.gl/3NvBw6)

التواصل الكتابي Chat: الخطوات متوفرة على الرابط التالي:

<https://goo.gl/M0vFT>

إرسال طلب صيانة مباشرةً على الموقع الإلكتروني:

<http://goo.gl/Cr9vHm>

إرسال طلب صيانة على الموقع الإلكتروني لمركز الدعم الفني:

<http://goo.gl/uw3fFI>

إرسال طلب صيانة على تطبيق مركز الدعم الفني:

<http://goo.gl/wDcnRH>

خدمات HP للتوصيل والاستلام:

إذا كان العميل متواجد خارج نطاق المناطق التي تشملها خدمات HP للتوصيل والاستلام (HP offer Pick up and Return services) المتعلقة بصيانة الضمان التابعة (لمكتب الصيانة) فيرجى الاستفادة من الخدمات التالية:

التغطية:

متوفرة بجميع أنحاء المملكة.

كيف تستفيد من خدمات التوصيل والاستلام:

يمكنك الاستفادة من خدمة التوصيل والاستلام من خلال الاتصال على الرقم المجاني **800 844 4609 - 800 850 0405** على أن يكون موقعك في نطاق يتجاوز 80 كم من مركز الخدمة. عندها تقوم شركة HP عن طريق مركز الصيانة بإرسال شركة شحن لإستلام جهازك وتوصيله إلى مركز الصيانة حيث يتم إصلاحه وإرساله لك مرة ثانية بدون تكاليف إضافية.

ماذا تشمل الخدمة

• تشمل الخدمة المناطق الواقعة في إطار يتجاوز 80 كم من مركز الخدمة.

• احتساب التوقيت: بالاعتماد على الساعة 16:00

< قبل الساعة 16:00 يوم عمل واحد/يومين عمل من وقت الاستلام بمركز التسليم.

< سيضاف يوم صيانة واحد لجميع المكالمات الواردة إلينا بخصوص الاستلام بعد الساعة 16:00 وذلك لضمان المزيد من الالتزام.

الجدول التالي يوضح اتفاقية مستوى الخدمة لكل مدينة بكافة

أنحاء المملكة العربية السعودية: CVV

المدينة	المدينة التي تتوفر بها خدمات الصيانة بالموقع	التوصيل من مراكز الاستلام	الخدمات المتاحة في الموقع
الرياض	الرياض	5 أيام عمل	توفير الخدمة خلال يوم عمل
جده	جده	5 أيام عمل	توفير الخدمة خلال يوم عمل

المدينة	المدينة التي تتوفر بها خدمات الصيانة بالموقع	التوصيل من مراكز الاستلام	الخدمات المتاحة
مكة المكرمة	جده	٥ أيام عمل	توفير الخدمة خلال يوم عمل
المدينة المنورة	المدينة المنورة	٧ أيام عمل	يومي عمل
الأحساء	الخبر	٥ أيام عمل	توفير الخدمة خلال يوم عمل
الطائف	جده	٥ أيام عمل	توفير الخدمة خلال يوم عمل
الدمام	الخبر	٥ أيام عمل	توفير الخدمة خلال يوم عمل
خميس مشيط	أبها	٨ أيام عمل	ثلاثة أيام عمل*
بريدة	الرياض	٧ أيام عمل	يومي عمل
الخبر	الخبر	٧ أيام عمل	توفير الخدمة خلال يوم عمل
تبوك	جده	٨ أيام عمل	ثلاثة أيام عمل*
حائل	الرياض	٨ أيام عمل	ثلاثة أيام عمل*
حفر الباطن	الرياض	٨ أيام عمل	ثلاثة أيام عمل*
الجبيل	الخبر	٧ أيام عمل	توفير الخدمة خلال يوم عمل
الخرج	الرياض	٥ أيام عمل	توفير الخدمة خلال يوم عمل
القطيف	الخبر	٧ أيام عمل	توفير الخدمة خلال يوم عمل
أبها	جده	٨ أيام عمل	ثلاثة أيام عمل*
نجران	جده	٨ أيام عمل	ثلاثة أيام عمل*
ينبع	جده	٧ أيام عمل	يومي عمل
القنفذة	جده	٧ أيام عمل	يومي عمل

* إن جميع الخدمات المتاحة لهذه المدن تختلف حسب توفر الرحلة.



الرياض

الرياض

مكتب الاستقبال انشور
منطقة السلي، الجزيرة الشارع الأول
مبنى الراشد، القسم 18، صندوق بريد: 14262، لمزيد من
الاستفسار الرجاء الاتصال على: 920033446



الخبر

الخبر

مكتب الاستقبال انشور
منطقة الراكه، طريق الدمام الخبر السريع، حائل سنتر،
لمزيد من الاستفسار الرجاء الاتصال على: 920033446



جده

جده

مكتب الاستقبال انشور
مجمع مدينة الكمبيوتر، مقابل الحرس الوطني، شارع فلسطين
لمزيد من الاستفسار الرجاء الاتصال على: 920033446