Assistance en déplacement

Présentation du service

L'assistance en déplacement assure un support matériel aux nouveaux appareils mobiles des utilisateurs amenés à se déplacer. Ce service facile et pratique est disponible dans les pays et les lieux énumérés dans le guide de référence. Ce service est disponible pour certains produits HP et inclut, en fonction de la disponibilité géographique, un délai d'intervention sur site le jour ouvré suivant (avec un diagnostic du problème à distance dans la langue locale pour les pays participants[1]) pour la résolution des problèmes de matériel. L'assistance est assurée pendant les heures d'ouverture locales standards.

Points forts du service

- Diagnostic et prise en charge à distance des problèmes
- Assistance matérielle sur site
- Matériel et pièces de rechange
- Couverture pendant les heures d'ouverture standards
- Intervention le jour ouvré suivant
- Couverture des ordinateurs portables et tablettes professionnels

Avantages du service

- Support matériel HP pendant vos déplacements
- Prise en charge pratique sur site, le cas échéant
- Délais d'intervention fiables
- Couverture géographique multinationale

Caractéristiques du service et spécifications de livraison

COUVERTURE DANS LE CADRE DE DÉPLACEMENTS

La couverture en déplacement est disponible dans la plupart des zones géographiques du monde, dont la liste ne cesse de croître. Une liste détaillée et mise à jour est disponible dans le guide de référence. Cette liste fournit des informations sur la disponibilité géographique spécifique de l'assistance en déplacement. Cette liste de pays/zones géographiques peut être modifiée sans préavis. HP vous recommande de valider votre couverture dans le cadre de déplacements par le biais de ce site Web avant tout départ.

Lorsque vous voyagez en dehors du pays où le produit a été acheté initialement et dans l'une de ces régions géographiques, HP s'engage à :

- Fournir le numéro de téléphone du centre de solution mondial HP Global Solution Center pour le pays ou la zone géographique concernés, disponible sur le site Web HP.
- Accepter les appels dans le pays ou la zone géographique de déplacement, ou les appels du service d'assistance interne de votre société.
- Diagnostiquer le degré de défaillance du matériel.
- Organiser une intervention le jour ouvré suivant (ou la livraison de pièces de rechange, si nécessaire) sur le site du pays ou de la région participant au programme où vous vous trouvez.
- Fournir les pièces nécessaires à la résolution de l'incident en fonction des spécifications du matériel, sous réserve que ces pièces soient disponibles à l'endroit où se trouve le client.

DÉLAI D'INTERVENTION

Le délai d'intervention est le délai entre la soumission de la demande de service et l'accusé de réception de cette demande par HP. Il commence lorsque la demande de service initiale est reçue et enregistrée par HP, et se termine lorsque la prise en charge de la réparation par le représentant agréé HP est programmée, les diagnostics et les réparations pouvant être effectués à distance ou sur site. Les délais d'intervention sont calculés pendant les horaires d'intervention couverts uniquement et peuvent être reportés au jour ouvré suivant couvert par ces horaires.

Des restrictions locales, telles que des zones d'intervention avec des délais d'intervention ajustés, peuvent s'appliquer en fonction de la zone géographique où le support matériel est demandé. Tous les délais d'intervention sont soumis à la disponibilité locale. Pour plus de détails sur la disponibilité d'un service, veuillez contacter un service commercial HP local.

DIAGNOSTIC ET PRISE EN CHARGE À DISTANCE DES PROBLÈMES

Dès votre demande de service via un numéro de téléphone d'assistance HP désigné, HP travaille avec vous pendant la période de couverture pour isoler, dépanner et résoudre le problème matériel à distance. Avant toute assistance sur site, HP peut effectuer des diagnostics à distance à l'aide d'outils électroniques de support à distance (si disponibles) pour accéder aux produits couverts. HP peut également utiliser d'autres moyens disponibles pour faciliter la résolution des problèmes à distance.

En cas de problème matériel hors du pays d'achat, vous devez commencer par appeler HP pour demander de l'assistance pendant les heures d'ouverture aux numéros de téléphone locaux disponibles sur le site Web de HP.

ASSISTANCE MATÉRIELLE SUR SITE

Pour les questions techniques relatives au matériel ne pouvant pas, selon HP, être résolues à distance, un représentant agréé HP apportera une assistance technique sur site pour le matériel couvert afin de le remettre en état de fonctionnement. HP peut, à sa discrétion, choisir de remplacer les produits plutôt que de les réparer.

En outre, HP peut apporter les améliorations techniques disponibles visant à garantir le bon fonctionnement de vos équipements et à préserver la compatibilité avec les pièces de rechange matérielles fournies par HP. À sa seule discrétion, HP peut installer toute mise à jour micrologicielle jugée nécessaire par HP pour remettre le produit couvert en état de marche ou garantir l'assistance par HP.

MATÉRIEL ET PIÈCES DE RECHANGE

HP fournit les produits de remplacement (pièces et matériaux) nécessaires pour maintenir le matériel couvert en état de fonctionnement, y compris les produits nécessaires aux améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de rechange sont neuves ou présentent des performances équivalentes à celles de pièces neuves. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. Les clients qui souhaitent conserver, démagnétiser ou détruire physiquement les pièces remplacées reçoivent une facture pour ces produits au prix catalogue.

Les fournitures et les consommables ne sont pas pris en charge et ne sont pas fournis dans le cadre de ce service. Les fournitures et les consommables sont soumis aux conditions générales de la garantie standard. Les pièces et autres éléments qui ont atteint leur durée de vie maximum supportée ou leurs limites d'utilisation maximale (selon spécifications présentes dans la documentation du fabricant ou dans les caractéristiques techniques ou dans la fiche produit du produit) ne sont ni fournis, ni réparés, ni remplacés dans le cadre du présent service.

Pour plus de détails, voir la section « Couverture » de cette fiche technique.

Pour les composants et pièces de rechange dont la distribution a été interrompue, une mise à niveau peut être nécessaire. Les mises à niveau pour les pièces ou les composants qui ne sont plus fabriqués peuvent dans certains cas entraîner des frais supplémentaires. HP travaille avec vous pour vous recommander des produits de remplacement. En raison des capacités de support locales, il est possible qu'il n'y ait pas de produit de remplacement disponible pour tous les composants dans tous les pays.

Couverture

Ce service couvre les ordinateurs HP admissibles, y compris les composants internes supportés et fournis par HP, tels que la mémoire et les lecteurs optiques. Cela comprend les accessoires de marque HP achetés ensemble et inclus dans l'emballage d'origine de l'ordinateur de bureau, de la station de travail, du client léger, de l'ordinateur portable ou de la tablette, tels qu'une souris, un clavier, une station d'accueil, une pochette, un réplicateur de ports ou un adaptateur secteur.

Pour les systèmes de point de vente (PDV) HP et les solutions de produits groupés telles que les solutions de point de vente au détail ou mobiles, ce service ne couvre que l'unité de base.

La couverture pour les systèmes multifournisseurs admissibles inclut tous les composants internes standards fournis par le vendeur ainsi que le moniteur externe, le clavier et la souris.

Les batteries des ordinateurs portatifs professionnels HP sont couvertes pendant une période maximale de trois ans. Recherchez « Comprendre les garanties de batterie pour les ordinateurs portables professionnels » sur hp.com pour plus de détails.

Période de couverture

La « période de couverture » correspond à la durée pendant laquelle les services décrits sont assurés sur site ou à distance. Les demandes de service reçues en dehors de la période de couverture seront prises en compte le jour de couverture suivant et le service aura lieu ce même jour.

La période de couverture de ce service correspond aux heures normales d'ouverture, les jours ouvrés standards : le service est disponible entre 8 h et 17 h, heure locale, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés de HP (qui peuvent varier selon le pays et la zone géographique), ou des heures et jours ouvrés standards applicables du pays participant ou de la zone géographique où le service est demandé.

Les fenêtres de couverture dépendent de la disponibilité locale. Pour plus de détails sur la disponibilité d'un service, contactez le service commercial local.

Responsabilités du client

Si les responsabilités spécifiées du client ne sont pas respectées, HP (i) ne sera pas dans l'obligation de fournir les services tels que décrits, ou (ii) effectuera ce service à vos frais aux tarifs en vigueur pour la durée et le matériel. Si HP l'exige, vous ou un représentant autorisé HP devez enregistrer le matériel à prendre en charge dans les dix jours suivant l'achat de ce service, en utilisant les instructions d'enregistrement contenues dans chaque paquet ou le document électronique fourni par HP ou une autre méthode selon les instructions de HP. Si un produit couvert change définitivement d'emplacement, l'activation et l'enregistrement (ou une modification appropriée de l'enregistrement HP existant) doivent avoir lieu dans les dix jours qui suivent ce changement.

Sur demande, le client est tenu de supporter les efforts de HP de résolution à distance des problèmes. Le client a les obligations suivantes :

- Effectuer tout diagnostic applicable exécutable par le client avant de notifier un dysfonctionnement matériel à HP.
- Avertir rapidement HP de tout dysfonctionnement matériel.
- Indiquer le numéro de série du produit couvert.
- Fournir une adresse et un numéro de téléphone locaux.
- Être présent sur le site pour accueillir l'ingénieur de service ou pour recevoir la livraison des pièces par coursier.
- Autoriser l'accès total et illimité de HP à tous les sites et emplacements concernés par la prestation du service.
- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP d'apporter une assistance professionnelle à distance en temps voulu et de déterminer le niveau d'admissibilité à l'assistance.
- Lancer des tests automatiques ainsi qu'installer et exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic.
- installer les mises à jour et les correctifs du micrologiciel installables par le client.
- Sur demande de HP, exécuter toutes activités raisonnables pouvant aider HP à identifier ou à résoudre les problèmes.

Il vous incombe d'installer rapidement des mises à niveau des microprogrammes critiques appropriés, ainsi que les produits de remplacement et pièces de rechange remplaçables par le client (CSR) qui vous sont fournis.

En cas d'expédition par HP de pièces remplaçables par le client (CSR) pour résoudre un problème, vous devez retourner la pièce défectueuse dans le délai fixé par HP. Si HP ne reçoit pas la pièce défectueuse dans ce délai, ou si la pièce est physiquement endommagée à sa réception, vous serez tenu de payer des frais pour la pièce défectueuse, tels que déterminés par HP.

Limites du service

À la discrétion de HP, ce service sera offert en ayant recours à une combinaison d'outils de diagnostic et de support à distance, de services hors site et d'autres méthodes de prestation de service. Ces autres méthodes peuvent inclure la livraison par transporteur de pièces remplaçables par le client ou le remplacement de l'intégralité du produit faisant l'objet du service. Dans tous les cas, HP déterminera la méthode de livraison appropriée afin de garantir un support technique rapide et efficace.

HP se réserve le droit de démonter et d'emporter le produit considéré en vue de procéder aux réparations nécessaires dans ses propres locaux.

Si l'équipement doit être remplacé, HP exige le retour de cet équipement défectueux dans le pays d'achat. Dans le cadre de ce service, le remplacement intégral du produit défectueux n'est pas disponible en dehors du pays d'achat. La couverture dans le cadre de déplacements est limitée à la réparation sur site et hors site de l'équipement d'origine.

Aucun délai d'intervention sur site ne s'applique si le service ne peut pas être assuré par le biais de diagnostics à distance, du support technique à distance ou des autres méthodes décrites précédemment.

Exclusions

- Sauvegarde, récupération et assistance relatives au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données
- Dépannage de problèmes d'interconnectivité et de compatibilité
- Services rendus obligatoires par l'incapacité du client à exécuter une ou plusieurs opérations demandées par HP (réparation, modification, application d'un correctif, etc.)
- Services rendus obligatoires par l'incapacité du client à appliquer une mesure préventive conseillée par HP
- Services rendus obligatoires, de l'avis de HP, du fait de tentatives non autorisées par du personnel extérieur à HP en vue d'installer, réparer, modifier ou assurer la maintenance de certains éléments (matériel, logiciels, microprogrammes)
- Services rendus obligatoires, de l'avis de HP, du fait d'un traitement ou d'une utilisation incorrect du ou des produits considérés
- Entretien préventif de l'utilisateur

Lorsque vous voyagez en dehors du pays d'achat, les services de support technique décrits sont assurés seulement si le pays ou la zone géographique où ces services sont demandés et assurés figurent dans le guide de référence. Les services proposés dans le cadre de ce contrat sont disponibles uniquement dans les pays/zones géographiques qui figurent dans ce tableau. Ils peuvent cependant être fournis à un niveau de service inférieur dans certaines zones supplémentaires ne figurant pas dans ce tableau.

Les éléments consommables y compris, mais sans s'y limiter, les supports amovibles, les batteries remplaçables par le client, les stylets pour tablettes, les kits de maintenance et autres fournitures, ainsi que les appareils de maintenance utilisateur et d'autres marques que HP ne sont pas couverts par ce service.

Si les pièces nécessaires à la réparation (en particulier des pièces spécifiques à un pays ou à une langue) ne sont pas disponibles, vous disposez des options suivantes :

- Retarder la demande de service jusqu'à votre retour dans le pays où le produit a été acheté initialement
- Accepter le remplacement d'une pièce étrangère défectueuse par une pièce locale

En général, les pièces spécifiques à un pays ou à une langue (par exemple, claviers en anglais non international, claviers dans une langue autre que la langue locale ou éléments d'alimentation électrique spécifiques à un pays ou à une région géographique) ne sont pas disponibles lors de vos déplacements internationaux, et ils ne sont pas couverts dans le cadre de ce contrat, sauf dans les limites du pays d'origine.

Les services demandés en dehors du pays d'achat initial sont limités à l'équipement de base. Les services portant sur les moniteurs externes sont assurés uniquement dans le pays d'achat initial, et à condition que cette couverture complémentaire ait été souscrite au préalable. Les appareils tout-en-un comprennent un écran, qui n'est pas considéré comme un moniteur externe séparé. Toutefois, un deuxième moniteur fixé à un appareil tout-en-un, par exemple, ne serait pas couvert. Les stations d'accueil et les réplicateurs de ports sont couverts dans le pays où les services HP Care Pack ont été achetés, mais pas lors des déplacements en dehors du pays d'achat.

Ce service n'est pas applicable aux produits de marques autres que HP.

Admissibilité au service

La couverture dans le cadre de déplacements dans des pays/zones géographiques autres que le pays d'achat initial est limitée aux périodes de voyage et n'est pas valable pour un déploiement permanent dans une autre région.

ZONES D'INTERVENTION

Tous les délais d'intervention sur site pour le matériel s'appliquent uniquement aux sites se trouvant dans un rayon de 160 km d'une plateforme d'assistance HP dédiée. Les interventions vers des sites situés dans un rayon de 320 km d'un centre de support HP désigné n'entraînent aucuns frais supplémentaires. Si la distance est supérieure à 320 km, des frais de déplacement sont facturés en sus. Les zones d'intervention et, le cas échéant, les frais de déplacement correspondants, peuvent varier en fonction de la situation géographique du site.

Pour les sites distants de plus de 160 km d'un centre de support HP désigné, les délais d'intervention sont fonction de la distance (cf. tableau ci-dessous).

Distance du centre de support technique HP désigné	Délai d'intervention sur site
0 à 160 km	Jour ouvré suivant*
161 à 320 km	1 jour ouvré supplémentaire*
321 à 480 km	2 jours ouvrés supplémentaires*
Au-delà de 480 km	Délai établi au moment de la commande et sous réserve de la disponibilité des ressources*

* Les définitions des zones d'intervention et les délais d'intervention correspondants varient selon les pays participants/zones géographiques. Contactez le revendeur local pour obtenir des détails sur les zones d'intervention et les délais d'intervention modifiés.

Options supplémentaires pour une couverture accrue

Complétez votre assistance avec des options personnalisées qui permettent à votre personnel de travailler partout.

SERVICE DE REMPLACEMENT DE BATTERIES

Le service de remplacement de batteries propose deux méthodes pratiques pour remplacer les batteries défaillantes : le remplacement hors site et sur site. Dans le cadre de chaque option, une batterie de remplacement sera fournie si la batterie achetée à l'origine présente une défaillance résultant d'un défaut de matériel ou de fabrication ou si sa capacité de charge est inférieure à 50 %. Des détails supplémentaires et des exclusions concernant le service de remplacement de batteries sont décrits dans la fiche produit sur le service de remplacement de batteries.

CONSERVATION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX

Souscrivez au service de conservation des supports défectueux pour permettre à votre entreprise de garder le contrôle des disques durs défectueux, ce qui contribue à réduire le risque que des données sensibles soient compromises[1, 2, 3]. Cette option vous permet de conserver les disques durs ou les composants de disques SSD/flash défectueux que vous ne voulez pas abandonner en raison des données sensibles qu'ils pourraient contenir. Tous les disques durs éligibles d'un système couvert doivent bénéficier de la conservation des supports défectueux. Des détails supplémentaires et des exclusions concernant le service de conservation des supports défectueux sont décrits dans la fiche produit sur la conservation des supports défectueux.

EXTENSION DE LA DURÉE DE VIE DES APPAREILS

Optimisez vos investissements informatiques et réduisez votre impact carbone en maximisant la durée de vie des appareils existants grâce à HP Device Life Extension[2, 4]. Améliorez en toute sécurité les performances et résolvez les problèmes des ordinateurs vieillissants qui altèrent la productivité des employés et du service informatique. Des détails supplémentaires et des exclusions concernant le service HP Device Life Extension sont décrits dans la fiche produit sur HP Device Life Extension.

SOLUTION HP CARE PACK

Ajoutez une couverture pour jusqu'à 6 accessoires associés à votre ordinateur pour compléter le support de vos outils de productivité[1, 2]. Si vous avez acheté le HP Solution Care Pack, les services de solution couvrent l'unité de base pour ce service ainsi que 6 périphériques pris en charge par HP connectés à l'unité de base, y compris un maximum de 2 moniteurs externes, stations d'accueil, souris sans fil, clavier sans fil et casques HP, par exemple. Pour être couverts par les services HP Solution Care Pack, les appareils doivent être achetés en même temps que l'ordinateur de base.

Conditions générales

Pour plus de détails sur les conditions générales des services HP Care Pack, consultez les Conditions générales.

Pour plus d'informations

Prenez contact avec votre représentant commercial ou votre partenaire de distribution local pour plus d'informations ou rendez-vous sur hp.com/go/pcandprintservices

1. Les niveaux de service et les délais d'intervention pour les services HP Care Pack peuvent varier en fonction de votre situation géographique.
2. Vendu séparément ou en option. La protection contre les dommages accidentels doit être souscrite au moment de l'achat de l'appareil. Les autres HP Care Pack doivent être achetés dans les 30 jours suivant l'achat de l'appareil. Les services HP sont régis par les conditions générales HP applicables au service considéré ou indiquées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits statutaires supplémentaires au client. Ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions générales de service HP ni par la garantie limitée HP fournie avec les produits HP.
3. Si la conservation des supports défectueux est achetée, les lecteurs défectueux sont conservés par le client.
4. La fonction d'extension de la durée de vie des appareils HP est destinée aux ordinateurs professionnels HP. Les partenaires certifiés HP effectuent des diagnostics fonctionnels, la suppression des données, le nettoyage intérieur et extérieur, l'amélioration des performances de l'appareil, la réinstallation et la mise à jour de la plateforme. Ce service est disponible en tant que HP Care Pack lorsqu'il est vendu avec du neuf ou dans les 120 jours suivant la date d'expiration du Care Pack d'origine. Voir la fiche produit pour plus de détails.

Les services HP sont régis par les conditions générales HP applicables au service considéré ou indiquées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits statutaires supplémentaires au client. Ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions générales de service HP ni par la garantie limitée HP fournie avec les produits HP.

© Copyright 2024 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les garanties relatives aux produits et services HP sont décrites dans les textes de garantie limitée expresse qui les accompagnent. Aucun élément du présent document ne peut être interprété comme constituant une garantie supplémentaire. HP ne saurait être tenu pour responsable des erreurs ou omissions de nature technique ou rédactionnelle contenues dans le présent document.

5981-6650FRE, mai 2024