



Redevenez rapidement opérationnel

Service d'échange de support matériel HP

Points forts du service

- Service porte à porte pratique
- Alternative moins onéreuse que la réparation sur site
- Frais de port payés par HP

Points forts du service

- Diagnostic à distance et support technique par téléphone
- Echange matériel
- Etiquette d'expédition prépayée, emballages et instructions pour le retour du produit
- Options de couverture flexibles

Présentation des services

Ne perdez pas de temps à cause de défauts ou problèmes matériels inattendus. Le service d'échange de support matériel HP vous permet de redevenir opérationnel rapidement grâce à la livraison de produits ou de pièces de remplacement dans un délai spécifié. Le service d'échange de support matériel HP est une alternative pratique et économique au support sur site. Il propose l'échange rapide et fiable de produits éligibles, plus particulièrement de produits faciles à expédier, ce qui vous permet de restaurer facilement des données à partir de vos fichiers de sauvegarde. HP fournit des matériaux d'emballage pour l'expédition du produit défectueux et prend en charge les frais de port. Vous recevrez des produits ou pièces de rechange neufs – ou équivalents en termes de performances.

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Caractéristique	Caractéristiques des prestations
Diagnostic à distance et support	Avant de planifier un échange d'unité, HP fournira une assistance téléphonique de base incluant l'installation, la configuration du produit et la résolution du problème.
Echange matériel	Si le problème ne peut pas être résolu à distance, HP remplacera le produit défectueux ou la pièce à changer par le client par un produit neuf, ou équivalent au produit neuf en matière de performances. Le produit ou la pièce remplacés doivent être retournés dans le délai spécifié et deviennent la propriété de HP.
Etiquette d'expédition prépayée, emballages et instructions pour le retour de l'unité défectueuse	HP fournira un carton d'expédition adapté pour le retour du produit défectueux à HP. Ce carton d'expédition contiendra des instructions et une étiquette d'expédition prépayée pour le retour du produit défectueux.

Tableau 2. Options de niveau de service

Caractéristique	Caractéristiques des prestations
Echange de matériel le jour ouvré suivant	Pour les appels reçus avant 14 heures (heure locale) les jours ouvrables, à l'exception des jours fériés, HP expédiera le jour ouvré suivant un produit de remplacement, qui sera livré sur le site du client. Les demandes de service reçues après 14 heures ou en dehors de la fenêtre de couverture seront enregistrées le jour ouvré suivant et traitées dans la journée.
Echange avancé	HP expédiera un produit de remplacement, qui sera généralement livré sur le site du client dans les 4 à 7 jours ouvrables après l'enregistrement de la demande de service. L'heure de livraison varie selon la destination.
Réception de l'unité échangée	Dès réception du produit défectueux par HP et validation de la défaillance du produit, HP expédiera un produit de remplacement, qui sera généralement livré sur le site du client dans les 4 à 7 jours ouvrables après l'enregistrement de la demande de service. L'heure de livraison varie selon la destination.

Pour toutes les options de niveau de service, le produit ou la pièce de remplacement seront expédiés sur le site du client via un transporteur ou un coursier, port payé. Tout transit par la douane est interdit.

Tableau 3. Caractéristiques optionnelles du service

Option	Caractéristiques des prestations
Dommages accidentels résultant de la manipulation	Pour les produits éligibles, des niveaux de service spécifiques peuvent être proposés avec la caractéristique de service relative aux dommages accidentels liés à la manipulation. Le cas échéant, dans le cadre de ce service, le client bénéficie d'une protection si un dommage accidentel lié à la manipulation du produit matériel couvert survient. Voir la section "Limites du service" pour plus de détails.
Conservation des supports défectueux	Pour les produits éligibles, ce service en option permet au client de conserver un disque dur ou des composants de disque dur électronique/ d'unité flash éligibles défectueux dont il ne souhaite pas se dessaisir en raison des données sensibles qu'ils contiennent. Tous les disques ou disques durs électroniques/toutes les unités flash éligibles d'un système couvert devront faire partie des supports défectueux conservés. Voir la section "Limites du service" pour plus de détails.

Couverture

Ce service couvre tous les accessoires standard inclus dans le numéro de produit HP de base et tous les composants internes fournis par HP (par ex., les cartes HP JetDirect, la mémoire et les lecteurs CD-ROM). Les articles suivants ne sont pas couverts par ce service (liste non limitative) :

- Les consommables, qui incluent, sans s'y limiter, les batteries à changer par le client et les stylets de PC tablette
- Les kits de maintenance, sacoches de transport et autres consommables
- Les périphériques tiers
- Les accessoires achetés en plus de l'unité de base, par exemple des socles, des stations d'accueil et des répliqueurs de ports

Les clients pourront contacter un représentant HP local agréé pour déterminer si leur produit ou leur emplacement sont éligibles pour ce service.

Responsabilités du client

Le client devra inscrire immédiatement le matériel couvert et HP Care Pack, conformément à ce qui est défini dans le contrat de service HP de support Care Pack. A la demande de HP, le client sera tenu de soutenir les efforts entrepris par HP pour résoudre le problème à distance. Le client devra :

- fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP de mettre en œuvre un support professionnel et rapide à distance, et de déterminer le niveau d'éligibilité en termes d'assistance ;
- lancer des tests automatiques, installer et exécuter d'autres outils et programmes de diagnostic ;
- à la demande de HP, exécuter d'autres activités raisonnables pour aider HP à identifier ou à résoudre des problèmes.

Concernant les produits sélectionnés, le client devra informer HP de la configuration requise pour le produit de remplacement avant le début du service et consigner cette configuration requise sur chaque formulaire de demande de service.

Lors de la demande de service, le client devra fournir à HP un numéro de carte de crédit ou un numéro de bon de commande. Si l'option "Enlèvement par HP" n'a pas été choisie, le client devra envoyer le produit défectueux à HP dans les 3 jours ouvrés suivant la réception du produit de remplacement et demander un reçu d'assurance prépayée, qu'il devra conserver comme preuve de l'expédition à HP. Si HP ne reçoit pas le produit défectueux sous 10 jours ouvrés à compter de la date de réception du produit de remplacement par le client, le montant équivalent au prix catalogue du produit de remplacement sera facturé au client.

Il relève de la responsabilité du client :

- de conserver une copie de sauvegarde actuelle du système d'exploitation, du programme de développement et de tous les autres logiciels et données applicables ;
- de restaurer les logiciels et les données sur l'unité après la réparation ou le remplacement ;
- d'installer le logiciel utilisateur applicatif et de s'assurer que tous les logiciels font l'objet d'un octroi de licence approprié ;
- d'installer à temps des mises à jour logicielles critiques à installer par le client, ainsi que des pièces et des unités de remplacement à changer par le client, fournies au client ;

- de s'inscrire pour utiliser le système électronique de HP et avoir accès à des informations produits confidentielles et recevoir des notifications proactives, ou bénéficier d'autres services mis à la disposition du client.

Concernant les services Care Pack incluant le service relatif aux dommages accidentels liés à la manipulation, il incombe au client d'informer HP des dommages accidentels dans les 30 jours après la date de l'incident, de manière à ce que HP puisse faciliter la réparation du système.

Limites du service

A la discrétion de HP, le service rassemblera : diagnostic et support à distance, expédition d'un produit de remplacement, ou d'autres méthodes de prestation de services. D'autres méthodes de prestation de services peuvent inclure l'expédition de pièce à changer par le client, par exemple un clavier, une souris ou d'autres pièces classées comme pièces de réparation par le client. HP déterminera le moyen approprié permettant de fournir une assistance clientèle rapide et efficace.

Les activités suivantes seront exclues de ce service (liste non exhaustive) :

- Diagnostic ou maintenance sur le site du client (si un diagnostic ou une maintenance sur site sont requis et demandés, ils feront l'objet d'une facturation au client au tarif standard des services HP)
- Configuration et installation du produit de remplacement sur le site du client
- Récupération et support du système d'exploitation, ainsi que d'autres logiciels et données
- Dépannage en cas de problèmes d'interconnexion ou de compatibilité
- Support en cas de problèmes réseau
- Services rendus nécessaires en raison de l'incapacité du client à intégrer des correctifs logiciels, des réparations ou des modifications mis à sa disposition par HP
- Services rendus nécessaires en raison de l'incapacité du client à prendre les mesures préventives préalablement recommandées par HP
- Services rendus nécessaires, selon HP, en raison d'un traitement ou d'une utilisation incorrects du produit
- Services rendus nécessaires, selon HP, en raison de tentatives non autorisées de personnel n'appartenant pas à HP d'installer, de réparer, d'entretenir ou de modifier du matériel, des micrologiciels ou des logiciels
- Maintenance préventive assurée par l'utilisateur

L'emplacement d'expédition ou d'enlèvement demandé par le client ne doit pas exiger de HP d'expédier des produits de remplacement ou remplacés en les faisant transiter par la douane.

La couverture géographique peut varier.

Exclusions à l'option de service relative aux dommages accidentels liés à la manipulation

L'éligibilité pour l'achat du service de protection contre les dommages accidentels requiert que le produit soit couvert par une garantie usine ou un service d'extension de garantie avec une période de couverture égale ou supérieure au service de protection contre les dommages accidentels.

Le service de protection contre les dommages accidentels offre une protection contre les dommages accidentels soudains et imprévisibles liés à la manipulation, dans la mesure où ces dommages se produisent dans le cadre d'une utilisation normale du produit. Le service ne couvre pas les situations et dommages suivants dus aux éléments ci-dessous :

- Usure normale, modifications de couleur, de texture ou d'aspect, détérioration progressive, rouille, poussière ou corrosion
- Incendie, accident de la circulation ou accident du propriétaire (dans les cas où ledit accident est couvert par une police d'assurance ou toute autre garantie de produit), catastrophe naturelle (y compris, sans s'y limiter, les inondations) ou tout autre risque dont l'origine est extérieure au produit
- Exposition à des conditions météorologiques ou environnementales contraires aux spécifications de HP, exposition à des matériaux dangereux (y compris des matériaux biologiques dangereux), négligence de l'opérateur, mauvaise utilisation, mauvaise manipulation, alimentation électrique incorrecte, réparations ou tentatives de réparation non autorisées, modifications inadéquates et non autorisées de l'équipement, pièces ajoutées ou installation, vandalisme, dommages ou infestation causés par un animal ou un insecte, batteries défectueuses, fuite de la batterie, manque de maintenance telle que spécifiée par le fabricant (y compris l'utilisation de produits nettoyants inappropriés)
- Erreur dans la conception, la construction, la programmation du produit ou les instructions données

- Maintenance, réparation ou remplacement nécessaires suite à une perte ou à un dommage résultant de toute cause autre que l'utilisation, le stockage et le fonctionnement normaux du produit en accord avec les spécifications du fabricant et le manuel du propriétaire
- Vol, perte, disparition mystérieuse ou placement erroné
- Perte ou corruption de données, interruptions d'activité
- Fraude (y compris, mais sans s'y limiter, une indication incorrecte, trompeuse, erronée ou incomplète de la façon dont l'équipement a été endommagé auprès de l'adjudicateur du client, de la personne en charge du service ou de HP)
- Dommages accidentels ou autres au produit qui sont de nature cosmétique, ce qui signifie qu'ils n'ont aucun impact sur le fonctionnement de l'ordinateur
- Imperfections de l'écran de l'ordinateur, y compris, mais sans s'y limiter, le marquage et des pixels manquants, causées par une utilisation et un fonctionnement normaux du produit
- Dommages subis par des produits dont les numéros de série ont été supprimés ou modifiés
- Dommages ou défaillance de l'équipement couverts par la garantie du fabricant, un rappel ou des bulletins d'usine
- Dommages causés durant l'expédition par le client du produit couvert vers ou depuis un autre emplacement
- Dommages au matériel, aux logiciels, aux supports, aux données, etc. résultant de causes incluant, mais sans s'y limiter, des virus, programmes d'applications, programmes réseau, mises à niveau, tout type de formatage, bases de données, fichiers, pilotes, code source, code objet ou données propriétaire, support, configuration, installation ou réinstallation de logiciels ou de données, utilisation de supports endommagés ou défectueux
- Toute condition pré-existante survenue avant la date d'achat du service HP Care Pack
- Obsolescence du produit
- Tout équipement déplacé en dehors du pays d'achat et non couvert par un HP Care Pack Voyage + Protection contre tout dommage accidentel
- Écrans LCD endommagés ou défectueux lorsque la défaillance est due à un abus ou qu'elle est exclue dans le présent document
- Dommages intentionnels résultant en un écran d'ordinateur cassé ou endommagé ou un moniteur endommagé
- Dommages causés par une action des forces de police, une guerre non déclarée ou déclarée, un incident nucléaire ou un acte de terrorisme
- Toute transformation ou modification du produit couvert
- Toute disparition inexplicée ou mystérieuse et tout acte volontaire d'endommagement du produit couvert
- Tout comportement imprudent, négligent ou abusif lors de la manipulation ou de l'utilisation du produit. Si des éléments de protection, comme des étuis, des housses de transport ou des pochettes, etc., ont été fournis ou mis à disposition avec le produit couvert, le client doit toujours utiliser ces accessoires pour bénéficier de la protection dans le cadre du service de couverture contre les dommages accidentels. Le comportement imprudent, négligent ou abusif inclut, mais sans s'y limiter, le traitement et l'utilisation du ou des produits couverts de façon nocive, préjudiciable ou inappropriée pouvant entraîner des dommages, ainsi que tout dommage volontaire ou intentionnel infligé au produit. Les dommages résultant de tels actes ne sont PAS couverts par ce service de protection contre les dommages accidentels.

Pour les produits HP commerciaux et de consommation, les dommages accidentels liés à la manipulation sont limités à un incident par produit et par période de 12 mois à partir de la date de début du service HP Care Pack. Une fois la limite spécifiée atteinte, le coût de la réparation pour toute réclamation supplémentaire sera facturé en fonction des coûts horaire et du matériel, mais tous les autres aspects du service HP Care Pack acheté resteront en application, sauf indication contraire expressément mentionnée dans le pays d'achat.

Pour les clients qui ont un taux de réclamation élevé, HP se réserve également le droit de refuser l'acceptation des demandes d'achat du service de protection contre les dommages accidentels.

Limites de l'option de service de conservation des supports défectueux

L'option de service de conservation des supports défectueux s'applique uniquement au disque ou à des disques durs électroniques/unités flash éligibles remplacés par HP en raison d'un dysfonctionnement. Elle ne s'applique pas à un échange de disque ou de disques durs électroniques/unités flash non défectueux. Les disques durs électroniques/unités flash spécifiées par HP comme consommables et/ou ayant dépassé la limite maximum de durée de vie et/ou d'utilisation prises en charge définies dans le manuel d'utilisation du fabricant, les spécifications QuickSpecs du produit ou la fiche technique ne sont pas éligibles pour l'option de service de conservation des supports défectueux.

Le service de conservation des supports défectueux pour les options désignées par HP comme nécessitant une couverture séparée doivent, si elles sont disponibles, être configurées et achetées séparément. Les taux de défaillance du disque ou du disque dur électronique/des unités flash font l'objet d'une surveillance constante et HP se réserve le droit de résilier ce service avec un préavis de trente (30) jours si HP croit raisonnablement que le client abuse du service de conservation des supports défectueux (par exemple, lorsque le remplacement de disques ou de disques durs/d'unités flash défectueux dépasse de manière significative les taux de défaillance standard du système concerné).

Nonobstant toute déclaration contraire dans le présent document ou dans les conditions de vente standard actuelles de HP, HP renonce à prendre possession d'un disque ou d'un disque dur électronique/d'une unité flash défectueux couverts par le service de conservation des supports défectueux si un produit de remplacement est fourni au client par HP. Le client conservera tout disque ou disque dur électronique/toute unité flash pris en charge par HP dans le cadre du contrat de support HP, et demeurera entièrement responsable de la protection et de la confidentialité des données se trouvant sur le disque ou le disque dur électronique/l'unité flash défectueux.

HP n'aura aucune obligation quant aux contenus ou à la destruction d'un disque ou d'un disque dur électronique/d'une unité flash conservés par le client. Nonobstant toute disposition contraire des conditions de vente actuelles de HP ou de la fiche technique, en aucun cas HP ou ses affiliés, sous-traitants ou fournisseurs ne seront responsables de dommages accessoires, spéciaux ou consécutifs ou bien de dommages liés à la perte ou à l'utilisation abusive de données dans le cadre de ce service de conservation des supports défectueux.

Informations sur la commande

La disponibilité des services peut varier en fonction des ressources locales et être limitée à des produits et emplacements géographiques éligibles. Pour en savoir plus ou commander le service d'échange de support matériel HP, contactez un représentant ou un revendeur HP local.

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur les services HP, contactez l'un de nos points de vente ou rendez-vous sur : hp.com/go/cpc

Abonnez-vous sur
hp.com/go/getupdated

Les temps de réponse et niveaux de service pour HP Care Packs peuvent varier en fonction de l'emplacement. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Soumis à certaines restrictions et limitations. Pour plus d'informations, rendez-vous sur hp.com/go/cpc.

Les Services HP sont régis par les conditions de service HP en vigueur fournies ou notifiées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits juridiques supplémentaires au client ; ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions de service HP, ni par la garantie limitée HP fournie avec un produit HP.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et services HP sont établies dans les déclarations de garantie expresses accompagnant lesdits produits et services. Aucune déclaration contenue dans ce document ne peut être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou éditoriales.

