Pièces et service à distance

Care Pack, faisant partie de HP Care

Points forts des caractéristiques du service

- Faites confiance aux techniciens de service HP expérimentés pour le diagnostic et l'assistance à distance des problèmes
- Collaborez avec HP pour remplacer les pièces matérielles défectueuses
- Accès facilité aux pièces de rechange grâce à l'échange avancé
- Choisissez parmi une gamme de fenêtres de couverture de support à distance et de délais de livraison de pièces différents

Présentation des services

Vous êtes rapidement à nouveau opérationnel grâce à un plan de support qui traite et résout les problèmes matériels dans les meilleurs délais. Le service d'échange de pièces à distance offre un accès à une assistance à distance de haute qualité et aux pièces de rechange pour les composants matériels éligibles et couverts. Nous vous expédierons les pièces de rechange directement sur le site que vous spécifierez, avant même que vous n'ayez renvoyé les pièces défectueuses à HP. Les frais d'expédition sont inclus pour la livraison standard, et des options supplémentaires sont disponibles pour une livraison à une heure et un lieu prédéterminés. Vous pouvez choisir en toute souplesse entre plusieurs offres de services avec des niveaux de service prédéfinis ou configurer des services supplémentaires pour vous aider à répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

Caractéristiques techniques

Tableau 1. Caractéristiques du service

Fonctionnalité	Spécifications de distribution
Diagnostic des problèmes et assistance technique à distance	Avant toute expédition de pièces, HP travaillera avec le client pour isoler l'incident matériel et pour dépanner, remédier à l'incident et le résoudre. Quelle que soit la période de couverture du client, les problèmes liés au matériel couvert peuvent être signalés à HP par téléphone ou via le portail Web, selon les disponibilités locales, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
Échange de pièces	Les pièces défectueuses seront échangées contre des pièces de rechange. Les pièces de rechange fournies par HP sont neuves ou présentent des performances équivalentes à celles de pièces neuves.
Échange avancé	HP confirmera, avant la fermeture des heures de bureau standard, que la pièce de rechange sera expédiée avant la réception par HP de la pièce défectueuse afin de respecter le délai de livraison des pièces sélectionné.
Choix des délais de livraison des pièces	Le délai de livraison des pièces est mesuré à partir du moment où HP reçoit et confirme l'appel jusqu'au moment où la pièce est livrée au client à l'endroit spécifié. Les commandes doivent être reçues durant les jours ouvrés standard, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés de HP, et acceptées avant 17h00 (heure locale). Les commandes reçues en dehors des heures d'ouverture seront acceptées le jour ouvrable suivant.
Remise sur le kit de temps de disponibilité du temps et des matériaux	Dans le cadre de ce service, pour les produits éligibles uniquement, le client a le droit de bénéficier d'une remise spécifiée et fixe sur le prix catalogue HP actuel pour les kits de disponibilité commandés en appelant l'assistance HP. Le pourcentage de remise applicable est spécifié dans la documentation contractuelle du client. Les pièces de kit de disponibilité sont des pièces de rechange qui ne sont pas nécessaires à la résolution d'un incident signalé. Des pièces ou des kits de pièces de disponibilité sont commandés pour établir ou augmenter un stock de pièces de rechange appartenant au client.
Remise sur la tête d'impression Time and Material	Dans le cadre de ce service, pour les produits éligibles uniquement, le client a le droit de bénéficier d'une remise spécifiée et forfaitaire sur le prix catalogue HP actuel pour les têtes d'impression non couverts par ce service et commandés en appelant l'assistance HP. Le pourcentage de remise applicable est spécifié dans la documentation contractuelle du client.
Remise sur le temps et le matériel sur la main-d'œuvre sur site	Dans le cadre de ce service, pour les produits éligibles uniquement, le client a le droit de bénéficier d'une remise spécifiée à pourcentage fixe sur le prix catalogue HP actuel pour la main-d'œuvre sur site fournie au client par HP ou un représentant autorisé pour effectuer les réparations ; Effectuer des tâches de maintenance préventive ; ou effectuer d'autres activités de diagnostic technique, de support et de maintenance. Les frais liés au voyage ne sont pas admissibles au rabais. Le pourcentage de remise applicable est spécifié dans la documentation contractuelle du client.

Tableau 2. Fonctionnalités du service facultatives

Fonctionnalité	Spécifications de distribution
Conservation des supports défectueux	Pour les produits éligibles, cette fonctionnalité du service permet au client de conserver le disque défectueux ou les composants éligibles du lecteur flash/SSD qu'il ne souhaite pas abandonner en raison des données sensibles contenues dans le disque (disque ou lecteur SSD/clé USB) couverts par ce service.

Tableau 3. Options de niveau de service

Les options de niveau de service ne sont pas disponibles sur tous les produits. Les options de niveau de service dont dispose le client le choix sera spécifié dans la documentation contractuelle du client.

Assistance à distance - *Options de fenêtre de couverture*

Option	Spécifications de distribution
Heures d'ouverture standard, jours ouvrés standard (9h/j, 5j/7)	Le service est disponible 9 heures par jour entre 8h00 et 17h00 heure locale, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés de HP.
12 heures, jours ouvrables standard (12h/j, 5j/7)	Le service est disponible 12 heures par jour entre 8 h et 20 h, heure locale, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés de HP.
18 heures, jours ouvrés standard (18h/j, 5j/7)	Le service est disponible 18 heures par jour entre 6h00 et minuit heure locale, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés de HP.
24 heures, jours ouvrés standards	Le service est disponible 24 heures sur 24, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés de HP.
Extension de la couverture pour des jours supplémentaires	La fenêtre de couverture est prolongée en appliquant les heures de couverture sélectionnées à des jours supplémentaires de la semaine, notamment les jours suivants : ▪ Samedi, hors jours fériés HP ▪ Dimanche, hors jours fériés HP ▪ Les jours fériés HP, s'ils tombent un jour qui serait autrement inclus dans la période de couverture sélectionnée

Pièces de rechange – *Les pièces de rechange arriveront à l'adresse d'expédition indiquée sur le contrat ou à un autre endroit convenu par HP lors des périodes suivantes :*

Option	Spécifications de distribution
Délai de livraison standard des pièces	Les pièces de rechange arrivent en fonction du délai de livraison standard local du produit, généralement entre 5 et 7 jours ouvrables.
Délai de livraison des pièces le jour ouvré suivant	Les pièces de rechange arrivent le jour ouvré suivant.
Délai de livraison des pièces, deuxième jour ouvré	Les pièces de rechange arrivent le deuxième jour ouvré.

Responsabilités du client

Si le client ne respecte pas les responsabilités spécifiées, HP ou le prestataire de services agréé par HP, à la discrétion de HP, i) ne sont en aucun cas tenus d'assurer les services décrits, ou ii) assurent le service concerné aux frais du client, au taux horaire et au prix du matériel alors applicables.

Le Client devra :

- Correctement emballer les pièces envoyées à HP ; tous les colis doivent mentionner le numéro de compte de retour du service d'échange de pièces ; Les colis sans le numéro de compte approprié peuvent être soumis à des retards de réception et d'acceptation, et peuvent être soumis à des frais de retard de retour applicables
- Retourner les pièces éligibles à HP dans les 30 jours suivant l'expédition des pièces de rechange par HP pour tout échange avancé, ou payer le prix catalogue complet pour le ou les articles
- Délivrer à HP une autorisation de financement (bon de commande) pour les frais par événement ou prépayer les frais par événement par carte de crédit ; l'autorisation de financement couvrira toutes les pièces échangées non retournées et non réparables au prix catalogue complet du pays, ainsi que tous les frais d'expédition ou de réapprovisionnement applicables encourus par le client
- Fournir une preuve d'achat ou des documents d'importation pour la pièce soumise à l'échange, si nécessaire
- Maintenir une main-d'œuvre correctement formée et certifiée

À la demande de HP, le client est tenu de supporter les efforts de HP de résolution à distance des problèmes. Le Client devra :

- Fournir à HP toutes les informations nécessaires pour lui permettre de mettre en œuvre l'assistance à distance professionnelle et rapide en temps voulu et de déterminer le niveau d'assistance auquel le client est éligible.
- Lancer des tests automatiques ainsi qu'installer et exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic
- Aider HP, sur demande, à identifier les problèmes ou à les résoudre.

Avec l'option de service de conservation des supports défectueux, en plus des responsabilités susmentionnées, le client doit :

- Conservez tous les disques durs, lecteurs SSD ou clés USB ; HP n'est pas responsable des données contenues sur les disques durs, lecteurs SSD ou clés USB
- S'assurer que les données sensibles du client stockées sur le disque conservé ou sur le lecteur SSD/Flash sont détruites ou restent sécurisées
- Fournir à HP des informations d'identification pour chaque disque dur, lecteur SSD ou clé USB conservé en vertu des présentes, et signer et renvoyer à HP un document fourni par HP attestant de la conservation par le client des disques durs, lecteurs SSD ou clés USB
- Détruire le disque conservé, le lecteur SSD ou la mémoire Flash et/ou veiller à ce que le lecteur ne soit pas remis en service
- Mettre au rebut tous les lecteurs, lecteurs SSD ou clés USB conservés en respectant les lois et les réglementations environnementales applicables

En ce qui concerne les disques durs, lecteurs SSD ou clés USB fournis par HP au client avec une formule de prêt, de location ou de leasing, le client doit retourner rapidement le disque ou le lecteur SSD/clé USB de remplacement à l'expiration du contrat de support technique ou à la fin de sa livraison par HP. Il appartient au client de supprimer les données sensibles conservées avant de les renvoyer à HP pour tout disque ou lecteur SSD ou clé USB qui lui est prêté, loué ou loué.

Limites du service

Ce service n'inclut pas le service sur site. Si le client demande un service sur site pour remplacer la pièce défectueuse, il doit demander le service Temps et matériel au tarif horaire et matériel en vigueur ou contacter un partenaire de service agréé HP.

Les pièces de maintenance préventive sont exclues de ce service. Les autres pièces et fournitures consommables telles que, mais sans s'y limiter, l'encre ne sont pas couverts par ce service. Les conditions générales de garantie standard s'appliquent.

Tous les services qui ne sont pas clairement spécifiés dans ce document ou dans un énoncé des travaux associé sont exclus de ce service.

Les actions suivantes sont exclues de ce service :

- Services qui, selon l'avis de HP, sont nécessaires suite à un traitement ou une utilisation incorrects du produit.
- Services qui, selon l'avis de HP, sont nécessaires suite à des tentatives non autorisées par du personnel n'appartenant pas à HP d'installer, de réparer, d'entretenir ou de modifier du matériel, des micrologiciels ou des logiciels
- Services rendus nécessaires par l'incapacité du client à intégrer certains correctifs, certaines solutions, réparations ou modifications du système mis à sa disposition par HP
- Services rendus nécessaires par l'incapacité du client à appliquer les actions préventives recommandées au préalable par HP
- Sauvegarde, récupération et assistance relatives au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données
- Tests de fonctionnement des applications ou autres tests demandés ou exigés par le client

Voici les limitations de l'option de service de conservation des supports défectueux :

- L'option de service de conservation des supports défectueux s'applique uniquement aux disques durs ou lecteurs SSD ou clés USB éligibles qui n'ont pas subi de défaillance.
- Les disques SSD/clés USB qui ne sont pas définis par HP comme des pièces consommables ou ayant atteint leur durée de vie maximale ou leurs limitations d'utilisation maximale supportées telles qu'énoncées dans le manuel d'utilisation du fabricant ou dans la fiche produit, ne sont pas admissibles à l'option Service de conservation des supports défectueux.
- Les taux de défaillance sur ces disques durs, lecteurs SSD ou clés USB sont constamment contrôlés et HP se réserve le droit d'annuler ce service avec un préavis de 30 jours s'il estime raisonnablement que le client abuse de l'option du service de conservation des supports défectueux (par exemple, lorsque le remplacement desdits disques excède matériellement les taux d'échec standards pour le système en question).

HP n'a aucune obligation concernant le contenu ou la destruction de tout disque dur, lecteur SSD ou FLASH conservé par le client.

Nonobstant toute disposition contraire des conditions de commande unique de support HP ou de la fiche produit, en aucun cas HP ou ses affiliés, sous-traitants ou fournisseurs ne seront responsables de dommages accessoires, spéciaux ou consécutifs ou liés à la perte ou à l'utilisation abusive de données dans le cadre de ce service de conservation des supports défectueux.

Éligibilité au service

Veuillez vérifier auprès d'un représentant local agréé HP si un emplacement spécifique est éligible à ce service.

Approvisionnements généraux/Autres exclusions

HP accuse réception d'un appel en enregistrant un dossier ; communiquer l'ID du dossier au Client ; et la confirmation de la gravité de l'incident du client, du lieu d'expédition, des exigences en matière d'heure d'arrivée des pièces et des coûts supplémentaires potentiels associés à une expédition accélérée ou à un autre lieu d'expédition.

Informations de commande

La disponibilité des services et niveaux de services peut varier en fonction des ressources locales et être limitée aux produits et zones géographiques éligibles. Pour obtenir de plus amples informations ou commander des pièces et le service à distance, contactez votre représentant local HP en mentionnant le numéro de produit suivant : HK707AC.

Pour en savoir plus

Services de support HP pour l'impression et les documents | Site officiel HP®
Imprimantes et traceurs grand format HP | Site officiel HP®

Les niveaux de service et les temps de réponse liés aux services HP Care Pack peuvent varier en fonction de votre situation géographique. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Pour plus de détails, visitez 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 2026 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Les seules garanties accordées quant aux produits et services HP sont celles énoncées dans les déclarations de garantie expresses fournies avec les produits et services en question. Aucun élément du présent document ne peut être interprété comme constituant une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions techniques ou rédactionnelles contenues dans le présent document.

4AA5-7985FRE, février 2026