



Soutien en déplacement

Présentation du service

Le soutien en déplacement¹ offre aux utilisateurs en voyage une solution de soutien matériel pour leurs nouveaux appareils HP. Ce service est disponible dans les pays et zones géographiques où le modèle matériel est disponible à l'achat. Ce service est disponible pour certains produits HP et inclut, en fonction de la disponibilité géographique, un délai d'intervention sur site le jour ouvrable suivant (avec un diagnostic du problème à distance dans la langue locale pour les pays participants)¹ pour la résolution des problèmes de matériel. Le soutien est fourni pendant les heures d'ouverture locales.

Points saillants du service : Avantages du service :

- Diagnostic des problèmes et soutien technique à distance
- Soutien matériel sur site
- Matériel et pièces de rechange
- Couverture pendant les heures d'ouverture
- Intervention le jour ouvrable suivant
- Ordinateurs portables HP professionnels, stations de travail mobiles, de nombreux accessoires et points de vente
- Soutien matériel HP pendant votre voyage
- Soutien sur site adapté, où cela est disponible
- Délais d'intervention fiables
- Couverture géographique internationale

Caractéristiques du service et spécifications de livraison

COUVERTURE EN DÉPLACEMENT

La couverture en déplacement est offerte dans les régions où le modèle de matériel est disponible à l'achat. HP vous recommande de valider la couverture en déplacement sur ce [site Web](#) avant tout départ ou de consulter votre représentant des ventes internes pour vous renseigner sur la couverture géographique spécifique du modèle de matériel. Les emplacements géographiques peuvent être modifiés sans préavis.

Lorsque vous voyagez à l'extérieur du pays d'achat initial du produit, 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 de soutien interne de votre société.
- Diagnostiquer le niveau de défaillance du matériel.
- Organiser le service d'intervention le jour ouvrable suivant (selon disponibilité) ou la livraison d'une pièce de rechange, si nécessaire.
- 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 la demande de service par HP. Il commence lorsque la demande de service initiale est reçue et enregistrée par HP, et se termine lorsque le représentant agréé HP est programmé pour prendre en charge la réparation, les diagnostics et les réparations pouvant être effectués à distance ou sur site. Les délais d'intervention sont calculés uniquement pendant la période de couverture et peuvent être reportés au jour ouvrable suivant lorsqu'il existe une fenêtre de couverture.

Des restrictions locales, telles que des zones de déplacement avec délais d'intervention ajustés peuvent s'appliquer en fonction de la situation géographique où le soutien matériel est demandé. Tous les délais d'intervention sont soumis à la disponibilité locale. Communiquez avec un revendeur HP pour obtenir des informations détaillées sur la disponibilité du service.

DIAGNOSTIC ET PRISE EN CHARGE DES PROBLÈMES À DISTANCE

Dès lors que vous avez émis une demande de service via un numéro de téléphone d'assistance HP spécifié, HP travaillera avec vous pendant la fenêtre de couverture pour trouver le problème matériel et le dépanner à distance afin de le résoudre. Avant toute assistance sur site, HP peut lancer et réaliser des diagnostics à distance à l'aide d'outils électroniques de soutien à distance instead of distant (lorsqu'ils sont disponibles) pour accéder aux produits couverts. HP peut également utiliser d'autres moyens disponibles pour faciliter la résolution du problème à distance.

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

SOUTIEN MATÉRIEL SUR SITE

Pour les incidents matériels techniques qui ne peuvent pas être résolus à distance, selon HP, un représentant HP agréé assure sur site le soutien technique nécessaire à la remise en service des appareils pris en charge. HP se réserve le droit de remplacer les produits au lieu de les réparer.

En outre, HP peut installer les améliorations d'ingénierie disponibles pour vous aider à obtenir le fonctionnement correct des matériels et assurer la compatibilité avec les pièces de rechange fournies par HP. HP se réserve le droit d'installer les mises à jour micrologicielles qui, selon HP, sont requises pour la remise en état des produits couverts ou pour maintenir la soutenabilité 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 seront neuves ou équivalentes à du neuf en matière de performances. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. Si vous souhaitez conserver, démagnétiser ou détruire physiquement les pièces remplacées, vous recevrez une facture pour ces produits au prix catalogue.

Les fournitures et les consommables ne sont pas pris en charge et ne seront 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 les composants ayant atteint leur durée de vie maximale prise en charge et/ou la limite maximale indiquée dans le manuel d'utilisation du fabricant, les spécifications rapides du produit ou la fiche technique du produit ne seront pas fournis, 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 solution de rechange peut être nécessaire. Les solutions de rechange pour des pièces ou composants dont la distribution a été interrompue peuvent, dans certains cas, entraîner des frais supplémentaires. HP travaillera avec vous pour vous recommander des produits de remplacement. En raison des capacités de soutien locales, il est possible qu'il n'y ait pas de produit de remplacement disponible pour tous les composants dans tous les pays.

Appareils pris en charge

Ce service couvre les ordinateurs HP admissibles, y compris les composants internes soutenus et fournis par HP, tels que la mémoire et les lecteurs optiques. Cela inclut les accessoires HP achetés avec le produit principal et inclus dans l'emballage d'origine de l'ordinateur de bureau, la station de travail, le client léger, l'ordinateur portable ou la tablette, tel que la souris, le clavier, la station d'accueil, la pochette, le réplicateur de ports ou l'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.

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 » (Understanding Battery Warranties for Business Notebooks) 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 hors de cette fenêtre de couverture seront reportées au jour suivant pour lequel vous disposez d'une fenêtre de couverture pour le service.

La fenêtre de couverture de ce service se situe pendant les heures d'ouverture, les jours d'ouverture : service disponible de 8 h à 17 h heure locale, du lundi au vendredi, à l'exception des congés HP (pouvant varier en fonction des pays et situations géographiques), ou heures d'ouverture et jours d'ouverture normales des pays et situations géographiques où le service est demandé.

Les périodes de couverture dépendent de la disponibilité locale. Communiquez avec un revendeur pour obtenir des informations détaillées sur la disponibilité du service.

Responsabilités du client

Si les responsabilités spécifiées du client ne sont pas respectées, HP (i) n'est pas dans l'obligation de fournir ledit service tel que décrit, ou (ii) effectuera ledit service à vos frais aux tarifs en vigueur pour la durée et le matériel. À la demande de HP, vous ou le représentant HP agréé doit activer les matériels dans les dix jours suivant l'achat de ce service pour qu'il soit pris en charge, en suivant les instructions d'enregistrement contenues dans chaque paquet ou le document fourni par HP par courriel, ou selon toutes autres méthodes formulées par 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 sera tenu de soutenir les efforts de HP de résolution à distance des problèmes.

Le client a les obligations suivantes :

- Exécuter les diagnostics applicables à sa disposition avant de signaler toute défaillance de matériel à HP.
- Prévenir rapidement HP de toute défaillance du matériel.
- Fournir le numéro de série du matériel couvert.
- Fournir l'adresse du site et le numéro de téléphone.
- Être présent sur site pour accueillir l'ingénieur du service ou pour recevoir la livraison des pièces par coursier.
- Fournir à HP un accès illimité à tous les emplacements où le service est requis.
- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP d'apporter un soutien professionnel à distance en temps voulu et de déterminer le niveau d'admissibilité au soutien.
- Lancer des tests automatiques et installer, puis 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.

Vous êtes responsable de l'installation, en temps opportun, des mises à jour de micrologiciels critiques, de même que des pièces remplaçables par le client (CSR) et des produits de recharge qui vous sont livrés.

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 discréption de HP, ce service sera offert en ayant recours à une combinaison d'outils de diagnostic et de soutien 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 (CSR) ou le remplacement de l'intégralité du produit faisant l'objet du service. HP déterminera la méthode de livraison appropriée pour assurer une assistance efficace et rapide.

HP se réserve le droit de retirer le produit couvert sur votre site pour en faire la réparation.

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 en déplacement est limitée à la réparation sur site et hors site de l'unité d'origine.

Aucun délai d'intervention sur site ne s'appliquera si le service peut être assuré par diagnostic à distance, soutien à distance ou toute autre méthode de prestation décrite ci-avant.

Exclusions

- Sauvegarde, récupération et soutien relatifs au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données.
- Dépannage de problèmes d'interconnectivité et de compatibilité
- Services rendus obligatoires par votre incapacité à exécuter une ou plusieurs opérations demandées par HP (réparation, modification, application d'un correctif, etc.).
- Services rendus obligatoires par votre incapacité 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, de réparer, de modifier ou d'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.
- Maintenance préventive par l'utilisateur.

Lorsque vous voyagez à l'extérieur du pays d'achat, les services d'assistance décrits ne seront fournis que si le pays/l'emplacement géographique où le service est demandé et fourni est pris en charge.

Les consommables, y compris mais sans s'y limiter, les supports amovibles, les batteries, les stylets de tablettes, les trousse de maintenance et autres fournitures remplaçables par le client, ainsi que la maintenance utilisateur et les appareils tiers ne sont pas couverts par ce service. Si des pièces nécessaires à la réparation, en particulier les pièces propres à des langues ou pays spécifiques, ne sont pas disponibles, vous avez les possibilités suivantes :

- Retarder la demande de service jusqu'à ce que vous soyez de retour dans le pays où le produit a été acheté initialement
- Accepter le remplacement de la pièce défectueuse par une pièce locale (par exemple un clavier français)

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 en déplacement dans les pays et situations géographiques autres que ceux du pays d'achat d'origine, est limitée à des périodes de voyage et n'est pas valable pour un déploiement permanent dans une autre région. Lorsqu'un client dispose du Care Pack de soutien en déplacement et a également acheté d'autres services complémentaires tels que la protection contre les dommages accidentels (ADP), le service de remplacement de la batterie et/ou la conservation des supports défectueux (DMR), le client est soumis à des limitations de cette couverture lorsqu'il voyage.

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'un centre de soutien HP désigné. Les interventions vers des sites situés dans un rayon de 320 km d'un centre de soutien HP désigné n'entraînent aucun frais supplémentaires. Si le site est situé à plus de 320 km d'un centre de soutien HP désigné, des frais supplémentaires de déplacement s'appliquent. Les zones de déplacement et les frais de déplacement applicables, le cas échéant, peuvent varier d'un endroit à l'autre.

Pour les sites à plus de 160 km de distance d'un centre de soutien HP désigné, les délais d'intervention sont en fonction de la distance (voir tableau ci-dessous).

Les définitions des zones de déplacement et les délais d'intervention correspondants varient selon les pays participants/zones géographiques. Communiquez avec le revendeur local pour en savoir plus sur les zones de voyage et les délais d'intervention modifiés.

Conditions générales

Pour plus de détails sur les conditions générales des services HP Care Pack, consultez les [Conditions générales](#).

Pour plus d'informations

Communiquez avec votre représentant commercial HP local ou votre partenaire de distribution pour plus de détails ou consultez le site hp.com/go/pcandprintservices.



1. Les niveaux de service et les temps de réponse peuvent varier en fonction de votre situation géographique.

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 juridiques 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 2025 HP Development Company, L.P. Les renseignements contenus dans le présent document peuvent être modifiés sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et aux services HP sont stipulées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits ou ces services. Aucune information du présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document.