

# Assistance sur site pour PCs avec détection prédictive des problèmes, alertes et accès prioritaire

## Couverture prédictive améliorée

Évitez les pertes de productivité grâce à notre service d'intervention et de réparation ultrarapide. Bénéficiez des avantages de la détection prédictive des problèmes optimisée par l'IA et recevez des alertes. Accédez également en priorité à nos équipes d'experts et aux pièces détachées et faites réparer vos appareils sur site par des experts HP<sup>1,7</sup>.

Ce service permet également d'accélérer le diagnostic et la résolution des problèmes, pour que vos utilisateurs puissent se remettre rapidement au travail. Les alertes contextuelles sur les appareils des utilisateurs finaux et la génération automatique de dossier minimisent les interruptions. En effet, un dossier de réparation est ouvert dès que le problème détecté est constaté par l'utilisateur final ou l'administrateur informatique. Les réparations sont planifiées à leur convenance.

L'assistance est proposée pour la plupart des ordinateurs professionnels HP, fixes et portables, les Chromebook et les systèmes pour point de vente (RPOS).

## Points forts du service

- Les informations prédictives alimentées par l'IA identifient les problèmes avant qu'ils n'aient un impact sur le travail
- La gestion automatisée des appels de dépannage rationalise et accélère les réparations
- Assistance proactive fournie par le biais d'un service à distance et d'intervention sur site
- Inclut les pièces de rechange et les matériaux nécessaires
- Accès prioritaire aux pièces détachées et aux experts de service HP<sup>8,9</sup>

## Avantages du service

- Réduisez les temps d'arrêt grâce à notre intervention la plus rapide
- Résolvez rapidement les problèmes des utilisateurs
- Gardez les ordinateurs fonctionnels où qu'ils soient
- Bénéficiez d'une assistance sur site pratique par des experts qualifiés
- Accès rapide aux pièces détachées et aux experts<sup>8,9</sup>

## Caractéristiques du service

Ce service comprend la détection prédictive optimisée par l'IA des problèmes de PC et des alertes proactives, et il s'appuie sur la [plateforme HP Workforce Experience Platform](#). Vos équipes informatiques peuvent surveiller l'état des appareils et recevoir des alertes relatives aux appareils qui nécessitent une attention, une réparation ou une mise à jour, le tout à partir d'un même tableau de bord unifié. (Veuillez lire la suite pour en savoir plus de sur la manière dont le service informatique peut demander de l'assistance à distance ou une intervention sur site.) Les utilisateurs finaux peuvent également recevoir les alertes proactives sous forme de notifications contextuelles sur leurs appareils, à partir desquelles ils peuvent facilement envoyer une demande d'assistance, ce qui permet un processus automatisé de planification de l'assistance à distance et sur site.

Voici la liste des problèmes prédits et résolus sur les appareils grâce à ce service :

CARACTÉRISTIQUES	DESCRIPTION
Alertes prédictives et proactives	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inventaire du matériel (y compris les modèles, le type, les numéros de série et les informations de base sur la garantie) et historique des inscriptions d'appareils</li> <li>▪ État du matériel : identifie les appareils qui ne répondent pas aux critères de performance individuels (c'est-à-dire l'état de la batterie, l'état du disque, l'état thermique, les mises à jour critiques du BIOS requises)</li> <li>▪ Diagnostics et incidents prédictifs de défaillances :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stockage : alertes de pannes critiques prédictives pour les problèmes de disque dur (HDD) et de disque dur électronique (SSD)</li> <li>- Batterie : alertes prédictives de défaillance critique pour les problèmes de batterie</li> <li>- Ventilateur : avertissement prédictif et alertes de pannes critiques pour les problèmes de ventilateur</li> </ul> </li> <li>▪ Classement thermique et état</li> <li>▪ Des notifications de mise à jour du BIOS seront fournies sur le tableau de bord pour identifier les appareils qui peuvent être mis à jour de manière proactive.</li> </ul>
Demande d'assistance automatisée	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Remplacement du disque dur</li> <li>▪ Remplacement de la batterie</li> <li>▪ Remplacement du ventilateur</li> </ul>
Diagnostic et assistance à distance	Assistance 24 h/24, 7 j/7 <sup>2</sup>
Assistance matérielle sur site	Un représentant agréé HP se rendra sur le site de l'utilisateur final pour fournir l'assistance.

## DIAGNOSTIC ET PRISE EN CHARGE À DISTANCE DES PROBLÈMES

Les utilisateurs finaux peuvent demander de l'aide via les alertes contextuelles sur leurs appareils et utiliser la gestion automatisée des appels de dépannage, et les administrateurs informatiques peuvent demander de l'aide en ligne pour les appareils qu'ils gèrent. Pour contacter HP, la meilleure méthode consiste à ouvrir un compte et à créer un dossier en ligne sur <https://support.hp.com/fr-fr>. Dès que votre dossier a été reçu et pris en compte, HP commence à isoler, dépanner et résoudre l'incident matériel. Avant toute assistance sur site, HP exécute des diagnostics à distance à l'aide d'outils électroniques pour accéder aux produits couverts ou utiliser d'autres solutions pour faciliter la résolution à distance de l'incident.

Les incidents concernant le matériel couvert peuvent être signalés aux agents spécialisés HP via le site Web (depuis <https://support.hp.com/fr-fr> et choisissez l'onglet « Support PRO », puis sélectionnez « Créer un nouveau dossier »). Les clients peuvent ensuite y gérer leurs dossiers. Pendant la période de couverture du service à la clientèle, les clients peuvent contacter HP par téléphone ou par discussion en ligne pour tout dossier créé. Ils peuvent également appeler le centre d'assistance clientèle HP, à l'exception des jours fériés<sup>2</sup>. Les clients qui contactent HP directement par téléphone ou par discussion en ligne (chat) sont mis en relation avec des agents non spécialisés, qui commencent par recueillir les éléments administratifs nécessaires pour identifier les clients et vérifier leurs droits au service. Cette voie alternative peut prendre plus de temps et nécessiter plus d'efforts de la part du client que l'assistance à partir du Web, qui est fortement recommandée. HP accuse réception de la demande de service ; le dossier est enregistré et se voit attribuer un numéro d'identification, qui est ensuite communiqué au client. HP se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.

La « période de couverture » correspond à la durée pendant laquelle les services décrits sont assurés sur site ou à distance. Le service est disponible du lundi au vendredi.

## ACCÈS PRIORITAIRE AUX PIÈCES DÉTACHÉES ET AUX EXPERTS DE SERVICE HP

---

Les clients bénéficieront d'un accès prioritaire aux pièces détachées et aux experts de service HP grâce aux solutions présentées ci-dessous. L'accès prioritaire est disponible lorsque HP fournit le service dans toutes les zones géographiques dans lesquelles le service [MyHPSupport](#) est proposé. L'accès prioritaire n'est pas assuré par les partenaires de distribution qui fournissent ce service. Les clients ont la possibilité de prendre directement contact avec HP.

- Se faire rappeler pendant les heures ouvrables habituelles : le client peut demander à être rappelé par un expert du service d'assistance HP qui connaît le dossier, pendant les heures ouvrables habituelles dans certains pays et certaines langues<sup>2,8</sup>.
- Discussion en ligne en dehors des heures ouvrables habituelles : les experts du service d'assistance HP qui connaissent les dossiers sont disponibles pour échanger avec le client dans sa langue (en soirée et les week-ends en anglais ou en traduction en temps réel)<sup>8</sup>.
- Niveaux de priorité des dossiers en attente : le centre d'appel traite en priorité les demandes adressées par les clients qui ont acheté ce service<sup>8,9,11</sup>.
- Établissement des priorités pour les pièces : accès prioritaire aux pièces de rechange pour les clients qui ont acheté ce service<sup>9,11</sup>.
- Définition des niveaux de priorité pour le service d'intervention sur site/transfert : le transfert d'événements par le service clientèle est prioritaire pour le service d'intervention sur site pour les clients qui ont acheté ce service<sup>9,11</sup>.

## ACCÈS AUX OUTILS ET RESSOURCES ÉLECTRONIQUES DE SUPPORT TECHNIQUE

---

Dans le cadre de ce service, HP propose l'accès à des outils électroniques ou en ligne, disponibles dans le commerce. Vous pouvez accéder à :

- Certaines fonctions mises à disposition des utilisateurs enregistrés, par exemple l'abonnement aux notifications de services proactifs d'ordre matériel, et la participation aux forums d'assistance pour la résolution des problèmes et le partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés.
- Des recherches Web élargies de documents d'assistance technique autorisés pour faciliter la résolution des problèmes.
- Certains outils de diagnostic exclusifs HP avec accès par mot de passe.
- Un outil en ligne (accédez à <https://support.hp.com/fr-fr> et choisissez l'onglet « Support PRO ») pour soumettre des questions directement à HP. Cet outil accélère la résolution des problèmes grâce à une procédure de préqualification qui achemine la demande de service ou de support technique vers les ressources les plus qualifiées. Il permet également de consulter le statut de chaque demande d'assistance ou de service soumise, et d'interagir avec celle-ci.
- Bases de connaissances hébergées par HP ou des tiers, pour certains produits tiers, où les clients peuvent rechercher et récupérer des informations sur un produit, trouver des réponses à leurs questions techniques, participer aux forums d'assistance. Ce service peut être limité par des restrictions d'accès tierces.

## ASSISTANCE MATÉRIELLE SUR SITE

---

Pour les incidents matériels qui ne peuvent pas être résolus à distance, un représentant agréé HP assure sur site l'assistance technique nécessaire à la remise en service des appareils pris en charge, y compris les produits ou solutions nécessaires aux améliorations techniques disponibles et recommandées. HP peut décider de remplacer certains produits plutôt que de les réparer. Les produits de remplacement sont neufs ou présentent des performances équivalentes à celles de produits neufs. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.

Des mises à jour des micrologiciels HP sont mises à la disposition des clients disposant d'un contrat actif qui leur permet de bénéficier de ces mises à jour. Dans le cadre de ce service de mise à jour, vous pouvez télécharger, installer et utiliser les nouveaux micrologiciels des produits couverts, sous réserve des restrictions de licence stipulées dans les conditions de vente standard en vigueur de HP. HP peut fournir, installer ou aider à l'installation des mises à jour des micrologiciels dans le cadre de ses activités de support matériel sur site à la seule condition que vous disposiez d'une licence valide pour l'utilisation de ces mises à jour logicielles.

Dès leur arrivée, les techniciens HP assurent la prestation du service jusqu'à ce que les produits soient réparés. Si des pièces ou des ressources complémentaires sont nécessaires, les activités de support technique peuvent être temporairement interrompues, mais reprennent dès que ces pièces/ressources sont disponibles.

- Réparation d'une défaillance : lors du support technique sur site, HP peut décider d'installer certaines améliorations techniques et des mises à jour du micrologiciel non installables par le client pour les matériels couverts dans la mesure où celles-ci sont nécessaires à la remise en service des produits ou à la prise en charge par HP.
- Réparation sur demande : à votre demande, HP peut installer des mises à jour de micrologiciels critiques non installables par le client dont l'installation immédiate sur les produits matériels couverts est recommandée par la division des produits HP.

Vous devez disposer des licences appropriées pour tout micrologiciel sous-jacent qui est couvert par ces services. HP peut exiger une analyse de niveau de service sur les produits couverts. Dans ce cas, un représentant agréé HP vous contacte pour organiser l'analyse du niveau de service à fournir. Au cours de cette analyse, HP recueille des informations clés sur la configuration du système, ce qui permet aux ingénieurs de résolution HP d'étudier et de résoudre d'éventuels problèmes matériels futurs et d'effectuer les réparations aussi rapidement et efficacement que possible. L'analyse de niveau de service peut être effectuée par accès au système à distance, par des outils à distance ou par téléphone, à la seule discrétion de HP.

#### DÉLAI D'INTERVENTION SUR SITE

Pour les incidents relatifs au matériel couvert qui ne peuvent être résolus à distance, HP s'efforce, dans la mesure du raisonnable, d'intervenir sur place dans le délai d'intervention spécifié (c'est-à-dire le troisième jour de couverture, le jour de couverture suivant ou dans les quatre heures). Le délai d'intervention sur site commence dès la réception et la prise en charge de votre dossier initial par HP et prend fin dès l'arrivée du représentant agréé HP sur votre site, ou lorsque HP estime que l'événement signalé ne nécessite pas actuellement d'intervention sur site. Les délais d'intervention sont calculés dans le cadre de la période de couverture et peuvent se poursuivre le jour suivant dans la mesure où celui-ci est dans la période de couverture.

#### NIVEAU DE SERVICE

Les niveaux de service ne sont pas disponibles sur tous les produits. Le niveau de service est spécifié dans votre documentation. Pour plus de précisions sur la disponibilité et la couverture d'un service, contactez le service commercial HP local.

Niveau de service	Description
Temps de réponse	HP accuse réception de votre demande le jour ouvré suivant (par téléphone, chat et/ou e-mail).
Assistance sur site	Un représentant HP agréé se rendra sur votre site, dans la fenêtre de couverture spécifiée, pour lancer les services de réparation du matériel, après réception et enregistrement de l'appel. Cette prestation aura lieu après un dépannage à distance et, si HP ne peut pas résoudre le problème à distance, elle sera fournie sous réserve de la disponibilité des pièces de rechange nécessaires et de la confirmation de votre disponibilité.
Temps de réparation	Votre délai de réparation est mesuré à partir du jour où le dépannage a commencé jusqu'au jour où la réparation est terminée. Le délai de traitement estimé est de 1 à 3 jours ouvrés, selon une combinaison d'assistance à distance, de réparation par le client (CSR) et/ou d'intervention sur site. Remarque : Les délais de réparation sont calculés dans le cadre de la période de couverture et peuvent se poursuivre le jour suivant dans la mesure où celui-ci est dans la période de couverture. Ce délai exclut les retards dus à l'indisponibilité de pièces de rechange, à votre disponibilité et/ou à des retards, et peut varier selon la zone géographique.

## GESTION DES PALIERS D'INTERVENTION

---

Pour faciliter la résolution des incidents complexes, HP a défini des procédures formelles de remontée d'information. Pour faciliter la résolution des problèmes, les managers HP locaux coordonnent la remontée des informations relatives aux incidents et font appel aux compétences des ressources appropriées (HP ou tiers sélectionnés).

## ACHÈVEMENT DES TRAVAUX

---

La réparation est considérée comme terminée lorsque HP confirme la résolution du dysfonctionnement ou le remplacement du matériel. HP n'est pas responsable de la perte de données ; vous êtes responsable de la mise en œuvre des procédures de sauvegarde appropriées. La vérification par HP peut être effectuée par l'exécution d'un test automatique de mise sous tension ou d'un diagnostic autonome, ou par une vérification visuelle du bon fonctionnement. À sa seule discrétion, HP détermine le niveau de tests nécessaires pour vérifier que le matériel est effectivement réparé. À sa seule discrétion, HP peut remplacer définitivement le produit en question afin de respecter son engagement de délai de réparation. L'achèvement des travaux peut nécessiter la réparation de l'appareil hors site s'il ne peut pas être diagnostiqué et réparé sur place. HP détermine à sa discrétion la nécessité d'une réparation hors site.

# Couverture

Ce service couvre les ordinateurs HP éligibles, y compris les composants internes pris en charge et fournis par HP, tels que la mémoire. Cela inclut la couverture des accessoires de marque HP joints dans l'emballage d'origine du PC, tels qu'une souris filaire, un clavier filaire ou un adaptateur secteur, mais n'inclut pas les moniteurs externes HP. Les appareils tout-en-un comprennent un écran, qui n'est pas considéré comme un moniteur externe séparé. Toutefois, un deuxième écran raccordé à un appareil tout-en-un, par exemple, ne serait pas couvert par ce HP Care Pack. Les stations d'accueil seront couvertes si votre ordinateur portable, sa station d'accueil et le HP Care Pack sont achetés en même temps et sur la même commande ou facture client.

Si vous avez acheté le HP Peripheral Care Pack, les services dédiés couvrent l'unité de base pour ce service ainsi que six appareils pris en charge par HP connectés à l'unité de base, y compris un maximum de deux moniteurs externes, stations d'accueil, souris sans fil, clavier sans fil, et casques HP, par exemple. Pour être couverts par les services HP Peripheral Care Pack, les appareils doivent être achetés en même temps que l'ordinateur de base.

Les produits Poly ne sont pas couverts par les HP Peripheral Care Pack, mais pris en charge par les contrats d'assistance Poly uniquement.

Les éléments consommables y compris, mais sans s'y limiter, les supports amovibles, les batteries remplaçables par le client, les stylets pour tablettes et autres fournitures, ainsi que les appareils de maintenance utilisateur et d'autres marques que HP ne sont pas couverts par ce service. Les problèmes de batterie (à l'exclusion de la capacité de charge réduite résultant d'une utilisation normale) sur les PC portables professionnels HP sont couverts pendant la période de garantie du matériel HP ou jusqu'à trois ans, si le matériel est enregistré dans la cadre d'un HP Care Pack. Une couverture supplémentaire de la batterie, y compris le remplacement en raison d'une capacité de charge réduite, peut être souscrite avec un HP Care Pack de remplacement de la batterie dédié.

Pour les composants et pièces de rechange dont la distribution a été interrompue, une mise à niveau peut être nécessaire. 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.

# Responsabilités du client

Il appartient aux clients de procéder à l'activation du service sur les appareils comme décrit ci-dessous.

<p>Appareils Gen11 (certains appareils Gen10) et appareils de nouvelle génération lancés après 2024</p>	<p>HP Services Scan (HPSS) est préinstallé sur l'image standard des appareils HP à partir 2024. HPSS vérifie périodiquement le droit au service de l'appareil et, le cas échéant, télécharge automatiquement l'agent HP Insights, ce qui permet à l'appareil de fonctionner de manière optimale et de fournir des alertes contextuelles. Pour les images personnalisées/prêtes pour l'entreprise, les appareils obtiennent HPSS par le biais du processus de mise à jour de Windows. Les appareils Chromebook HP avec ChromeOS et les systèmes pour point de vente (RPOS) nécessitent un tableau de bord pour visualiser les alertes proactives et créer des tickets de service. Il n'y aura pas d'option pour envoyer des alertes à l'utilisateur final via ces appareils. Pour utiliser ce tableau de bord sur les Chromebook HP, une intégration unique de la console d'administration Google est nécessaire avec le tableau de bord. Pour plus de précisions sur cette intégration, veuillez consulter ce <a href="#">guide de référence</a>. Pour activer le service sur un système RPOS, un ordinateur portable ou fixe HP distinct doit être affecté à l'hébergement du tableau de bord permettant de gérer les alertes et de créer des tickets de service. Pour activer le service sur un système RPOS, consultez ce <a href="#">guide de référence RPOS</a>.</p>
<p>Appareils Gen10</p>	<p>HP Services Scan (HPSS) est téléchargé sur ces appareils par le biais du processus de mise à jour de Windows. HPSS vérifie périodiquement le droit au service de l'appareil et, le cas échéant, télécharge automatiquement l'agent HP Insights, ce qui permet à l'appareil de fonctionner de manière optimale et de fournir des alertes contextuelles.</p>
<p>Appareils Gen9</p>	<p>HP Services Scan (HPSS) est téléchargé sur ces appareils par le biais du processus de mise à jour de Windows. Pour que le système HPSS puisse vérifier périodiquement le droit au service de l'appareil et télécharger automatiquement le logiciel pour activer le service, le consentement de l'utilisateur final doit être donné pour l'appareil. Ce consentement peut être donné par l'intermédiaire de l'écran de consentement qui apparaît lors de la première utilisation. Une fois le consentement donné, HPSS vérifie le droit au service de l'appareil et, le cas échéant, télécharge automatiquement l'agent HP Insights, ce qui permet à l'appareil de fonctionner de manière optimale et de fournir des alertes contextuelles.</p>

HP se réserve le droit d'annuler le contrat de service si des recommandations déterminantes formulées lors de l'audit n'ont pas été suivies ou si l'audit n'est pas réalisé dans le délai imparti, sauf si HP est responsable de ce retard.

Dans le cas où le client ne respecte pas ses responsabilités spécifiées ci-après, HP ou un prestataire de services agréé HP ne sont en aucun cas tenus d'assurer les services décrits.

Le client ou représentant agréé HP doit enregistrer le matériel 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 le HP Care Pack ou le document fourni par HP par courrier électronique, ou selon toutes autres directives formulées par HP. Suivez les étapes du [Guide d'intégration rapide](#) pour vous assurer que les appareils sont surveillés afin de détecter d'éventuels problèmes.

Les appareils du client doivent uniquement fonctionner sous Windows 10 1703 ou supérieur, éditions Professionnel, Entreprise ou Éducation ; Windows 10 Édition Famille n'est pas pris en charge par ce service.

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

- 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. HP peut demander au client d'inclure avec le produit défectueux les résultats imprimés des éventuels autotests effectués au préalable.
- Sur demande de HP, exécuter toutes activités raisonnables pouvant aider HP à identifier ou à résoudre les problèmes.

Il est de la responsabilité du client d'éliminer toute trace de données privées ou confidentielles du produit défectueux avant qu'il soit réparé ou remplacé ; HP décline toute responsabilité en cas de données stockées sur l'appareil renvoyé.

Les exigences en matière d'accès à la plateforme HP Workforce Experience Platform et d'intégration sont les suivantes :

- utiliser HP Persistence sur les appareils sur lesquels le service a été activé en usine ;
- accepter les conditions générales pour avoir le logiciel client sur vos appareils ;
- enregistrer automatiquement ou manuellement les appareils en suivant les instructions fournies par HP ;
- envoyer une demande d'ajout ou de suppression d'appareils gérés et d'utilisateurs ;
- assurer la conformité avec les exigences en matière de licences logicielles ;
- résoudre les problèmes les plus courants des utilisateurs avant de faire appel au support HP ;
- en cas d'échec des mises à jour des systèmes d'exploitation, rétablir une version antérieure ;
- le cas échéant, autoriser des partenaires à accéder au compte ou à le gérer.

Les appareils gérés par HP disposent d'un logiciel client installé pour collecter les informations relatives à l'appareil. Les fichiers et le contenu ne seront pas collectés. Le numéro de série de l'appareil sera saisi afin de l'identifier sur les systèmes internes de HP et pour faciliter la résolution des problèmes. Ce service ne collecte pas les types de données suivants :

- Informations démographiques (à l'exception du pays et de la langue)
- Informations sur les comptes bancaires, numéros de carte de crédit ou débit, mouvements ou données sur les paiements
- Informations sur les pages Web consultées ou les réseaux sociaux
- Identifiant délivré par l'administration publique, comme le numéro de sécurité sociale ou le numéro de carte d'identité
- Informations médicales
- Informations sensibles telles que l'origine ethnique, les convictions politiques, l'appartenance à un syndicat, les antécédents médicaux, l'orientation sexuelle et les données génétiques Les données collectées sont stockées dans un référentiel en cloud sécurisé.

Les données collectées sont stockées dans un référentiel en cloud sécurisé. Le client autorise HP à recueillir ces informations dans le cadre de la fourniture de ce service. Si le client ne souhaite pas fournir ces informations à HP, le service ne sera pas fourni tel qu'attendu.

## Limites du service

À la discrétion de HP, le service est assuré au moyen de différentes méthodes, dont le diagnostic et le support technique à distance, sur site et la prestation hors site. D'autres méthodes de prestation de service peuvent inclure la livraison par un transporteur de pièces remplaçables par le client. HP conçoit ses produits de manière à ce qu'ils soient auto-réparables par le client (Customer Self Repair). L'auto-réparation par le client est un composant clé des termes de garantie de HP. Celle-ci permet au client d'expédier directement au client des pièces de remplacement telles qu'un clavier, une souris ou toute autre pièce considérée comme une pièce remplaçable par vous une fois qu'un dysfonctionnement a été constaté.

La réparation par le Client obligatoire fait partie intégrante de la garantie standard associée à certains produits. La réparation par le client est facultative pour les clients disposant d'un service HP Care Pack ou d'un contrat d'assistance contractuelle dans les cas où la réparation nécessite des pièces internes. Cette option vous permet de réaliser vous-même le remplacement des pièces ou de choisir qu'un membre du service HP réalise la réparation, sans aucuns frais supplémentaires, au cours de la période durant laquelle le produit est couvert.

## Exclusions

- Sauvegarde, récupération et assistance sur le système d'exploitation, autres logiciels et données
- Tests de fonctionnement des applications ou autres tests que vous pourriez demander
- Dépannage en cas de problèmes liés à l'interconnexion ou à la compatibilité
- Assistance en cas de problèmes réseau
- Opérations de réparation rendues nécessaires par l'incapacité à intégrer un dépannage système, une réparation, un correctif ou une modification fournis par HP
- Opérations de réparation rendues nécessaires par l'incapacité à mettre en place toute mesure préventive précédemment préconisée par HP
- Opérations nécessaires suite à un traitement ou une utilisation incorrects du produit
- Opérations rendues nécessaires en raison de tentatives non autorisées d'installer, de réparer, d'entretenir ou de modifier du matériel, des micrologiciels ou des logiciels
- Services fournis par des prestataires de services non autorisés ou non certifiés
- Maintenance préventive assurée par l'utilisateur

## Période de durée de vie supportée ou d'utilisation maximum

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 technique du produit) ne sont ni fournis, ni réparés, ni remplacés dans le cadre du présent service.

## Options supplémentaires pour une couverture supplémentaire

Complétez votre assistance avec des options personnalisées qui permettent à votre personnel de travailler où qu'il se trouve

### PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES ACCIDENTELS

Obtenez la réparation ou le remplacement des appareils lorsque des dommages imprévus surviennent à la suite d'événements, tels que des chutes, des déversements et des surtensions électriques, se produisent dans le cadre de l'utilisation normale de l'ordinateur avec la protection en option contre les dommages accidentels<sup>2,3</sup>. Des précisions supplémentaires et les exclusions concernant ce service de protection contre les dommages accidentels sont décrites dans la [fiche produit sur la protection contre les dommages accidentels](#).

### REPLACEMENT DE LA BATTERIE

Le service de remplacement de batteries<sup>2,3</sup> propose deux méthodes pratiques pour remplacer les batteries défectueuses : le remplacement hors site et le remplacement sur site. Dans le cadre de chaque option, une batterie de remplacement sera fournie si la batterie initialement achetée présente une défaillance résultant d'un défaut de



matériel ou de fabrication ou si sa capacité de charge est inférieure à 50 %. Des précisions supplémentaires et les exclusions concernant le service de remplacement de batterie sont décrites 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<sup>2,3,4</sup>. Cette option vous permet de conserver les disques durs ou les composants de disques SSD/flash défectueux que vous souhaitez conserver en raison des données sensibles qu'ils pourraient contenir. Tous les disques durs éligibles d'un système couvert doivent bénéficier du service de conservation des supports défectueux. Des précisions supplémentaires et les exclusions concernant le service de conservation des supports défectueux sont décrites 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 empreinte carbone en maximisant la durée de vie des appareils existants grâce au service HP Device Life Extension<sup>6</sup>. Améliorez en toute sécurité vos performances et résolvez les problèmes des ordinateurs vieillissants qui entravent la productivité des équipes et du service informatique. Des précisions supplémentaires et les exclusions concernant le service HP Device Life Extension sont décrites dans la [fiche produit sur le service d'extension de la durée de vie des appareils](#).

#### ASSISTANCE EN DÉPLACEMENT

---

Obtenez une assistance dans plus de 90 pays à travers le monde lorsque les collaborateurs sont en voyage d'affaires<sup>2,3</sup>. Des précisions supplémentaires et les exclusions concernant le service d'assistance en déplacement HP Travel Support sont décrites dans la [fiche produit sur l'assistance en déplacement](#).

#### DIAGNOSTIC ET RÉPARATION HORS BANDE

---

Simplifiez la vie de vos équipes et du service informatique grâce à notre service de diagnostic et de réparation à distance avancé qui résout les problèmes des PC sans avoir à faire appel à un technicien. Grâce à la technologie hors bande, HP utilise un processeur hors bande distinct et indépendant qui permet d'accéder au micrologiciel de l'ordinateur, même lorsque le système d'exploitation est hors service et que l'ordinateur ne peut pas démarrer<sup>10</sup>. Vous trouverez des précisions complémentaires et les exclusions concernant ce service dans la [fiche produit sur le diagnostic et la réparation hors bande](#).

#### HP PERIPHERAL CARE PACK<sup>3</sup>

---

Ajoutez une couverture pour un maximum de six accessoires pris en charge par HP connectés à votre ordinateur, assurant ainsi une prise en charge complète de vos outils de productivité<sup>4,7</sup>. Si vous avez acheté le HP Peripheral Care Pack, il couvre l'unité PC et jusqu'à six périphériques connectés à l'ordinateur, y compris un maximum de deux écrans externes, des stations d'accueil, une souris sans fil, un clavier sans fil et des casques HP. Pour en bénéficier, chaque périphérique doit être acheté en même temps que l'ordinateur.

Les produits Poly ne sont pas couverts par les HP Peripheral Care Pack. Les produits Poly ne sont pris en charge que par le biais de contrats d'assistance Poly.

## Des conditions générales s'appliquent

Consultez l'intégralité des [conditions générales](#) des services HP Care Pack.

## Pour plus d'informations

contactez l'un de nos bureaux de vente ou nos revendeurs  
internationaux, ou consultez <https://hp.com/support-services>



1. La nouvelle gamme de services d'assistance matérielle est disponible pour certains PC commerciaux HP (ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, stations de travail, stations de travail mobiles, Chromebooks et RPOS). Les services d'assistance matérielle sont disponibles au moment de l'achat de l'appareil. Les délais d'intervention et les niveaux des services HP Care Pack peuvent varier en fonction du pays. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Pour plus de précisions, consultez [www.hp.com/go/cpc](https://www.hp.com/go/cpc). Les caractéristiques de l'offre des services peuvent varier en fonction de la zone géographique ou du modèle de l'appareil.
2. Les niveaux de service et les délais d'intervention pour les services HP Care Pack peuvent varier en fonction de votre situation géographique.
3. 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 votre appareil HP.
4. Si la conservation des supports défectueux est achetée, les lecteurs défectueux sont conservés par le client.
5. Service disponible sur les PC fixes, les stations de travail, les stations de travail mobiles et certains ordinateurs portables professionnels.
6. Le service d'extension de la durée de vie des appareils HP Device Life Extension est réservée aux ordinateurs professionnels HP. Des 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.
7. L'assistance HP Premium+ (assistance sur site avec détection prédictive des problèmes, alertes et accès privilégié uniquement pour les PC) nécessite un agent HP Insights pour Windows, disponible au téléchargement à l'adresse <https://workforceexperience.hp.com/software>. L'agent recueille des données télémétriques et analytiques sur les appareils et les applications qui s'intègrent à la plateforme HP Workforce Experience Platform et n'est pas vendu en tant que service autonome. Accès Internet requis. HP respecte les règles strictes du RGPD en matière de confidentialité. HP est certifiée ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017 et SOC2 Type2 pour la sécurité de l'information.
8. Un dossier doit être obligatoirement créé via [MyHPSupport.com](https://myhpsupport.com).
9. Les clients qui ont souscrit le service d'assistance prioritaire se voient accorder la priorité par rapport à ceux demandant une prise en charge au titre de la garantie et à ceux ayant acheté d'autres services transactionnels lorsque le stock de pièces détachées est limité ou en cas d'absence de techniciens disponibles.
10. Des diagnostics et des mesures correctives hors bande sont disponibles en Amérique du Nord (qui comprend les États-Unis et le Canada) et dans l'Union européenne en tant que HP Care Pack pour certaines plateformes commerciales HP compatibles avec Intel® vPro® et Intel® AMT et bénéficiant de l'assistance HP Essential (assistance sur site avec des informations optionnelles sur l'état des appareils pour les PC uniquement), HP Premium Support (assistance sur site avec détection prédictive des problèmes et alertes pour les PC uniquement) ou HP Premium+ Support (assistance sur site avec détection prédictive des problèmes, alertes et accès privilégié pour les PC uniquement). Les délais d'intervention et les niveaux des services HP Care Pack peuvent varier en fonction du pays. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Pour plus de précisions, consultez [www.hp.com/go/cpc](https://www.hp.com/go/cpc).
11. Certaines fonctionnalités peuvent uniquement être disponibles si le service est assuré par HP.

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 votre appareil HP.