

Assistance sur site avec des informations sur l'état de l'appareil en option

Une assistance renforcée, à prix réduit

Faites le choix d'un service d'assistance technique de qualité et reprenez rapidement vos activités grâce à une assistance à distance et à des interventions pratiques sur site¹. Aidez vos équipes à redevenir productives en choisissant un service d'assistance informatique à distance pratique, conçu pour résoudre immédiatement jusqu'à 85 % des incidents⁵. Un technicien expert HP peut être envoyé sur votre site si le problème rencontré est plus complexe. Proposées en option, des informations pertinentes sur l'état de vos appareils permettent à HP de résoudre rapidement les problèmes grâce à un service d'assistance complet et abordable, conçu pour assurer le bon fonctionnement de vos appareils⁸.

Points forts du service

- Diagnostic et prise en charge à distance des problèmes
- Assistance téléphonique pendant les heures ouvrables habituelles
- Assistance matérielle sur site
- Inclut les pièces de rechange et les matériaux nécessaires
- Informations sur l'état de l'appareil en option⁸
- Mise à jour du micrologiciel de certains produits

Avantages du service

- Amélioration du temps de fonctionnement des produits
- Flexibilité pour répondre à vos besoins d'assistance spécifiques
- Assistance pratique à distance et sur site, où que vous soyez

Caractéristiques du service et modalités de la prestation

Cette solution d'assistance matérielle comprend une assistance technique de qualité, fournie à distance et sur site, pour vos équipements couverts. Les clients ont également la possibilité de demander à recevoir des informations sur l'état de leurs appareils qui aident HP à diagnostiquer et à résoudre les problèmes⁸. Le service comprend le matériel, les pièces et la main d'œuvre.

DIAGNOSTIC ET PRISE EN CHARGE À DISTANCE DES PROBLÈMES

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 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. Le client peut également appeler le centre de l'assistance clientèle entre 8 h et 17 h (heure locale) du lundi au vendredi, hors jours fériés. Une assistance téléphonique étendue peut être disponible². Les clients qui contactent HP directement par téléphone ou par discussion en ligne sont mis en relation avec des agents non spécialisés, qui commencent par collecter les éléments administratifs nécessaires pour identifier les clients et vérifier s'ils ont droit 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.

ACCÈS AUX INFORMATIONS ET SERVICES D'ASSISTANCE ÉLECTRONIQUE

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 aide à la résolution rapide des problèmes grâce à une procédure de pré-qualification qui dirige la demande de service ou d'assistance 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.
- 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. Les clients qui souhaitent conserver, démagnétiser ou détruire physiquement les pièces remplacées reçoivent une facture pour ces produits au prix catalogue.

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 survenant sur du matériel couvert qui ne peuvent être résolus à distance, HP déploie tous les efforts commercialement raisonnables pour intervenir sur site le jour ouvrable suivant. 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.

NIVEAUX 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
Délai d'intervention sur site	Après avoir accusé réception de votre demande et planifié l'assistance sur site, un représentant HP intervient sur site pour répondre à votre demande de service.
Temps de réparation sur site	HP met en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement dans un délai spécifié après la soumission de la demande de service initiale auprès de HP Solution Center.

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 de façon permanente le produit, de façon à honorer les engagements de délais de réparation. Les produits de remplacement sont neufs ou considérés comme neufs

en termes de performances. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. 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 moniteur fixé 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.

Les articles consommables notamment, 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 batteries des ordinateurs portatifs professionnels HP sont couvertes pendant une période maximale de trois ans.

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

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. Dans le cas où un produit couvert change de pays, l'enregistrement (ou un ajustement adapté à un enregistrement HP déjà existant) doit avoir lieu dans les dix jours suivant ce changement.

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.

Le client doit s'assurer que le produit est correctement emballé et préparé en vue de l'enlèvement ou du mode de livraison ou d'expédition choisi vers le centre de réparation désigné par HP.

Si le client choisit de recevoir les informations sur l'état de ses appareils qui aident HP à diagnostiquer et à résoudre les problèmes, il doit activer HP Smart Support⁸ en installant l'application HP Smart Health à l'adresse suivante hp.com/smart-support et en exécutant l'application pour activer cette fonction. HP Smart Support est une application d'assistance client optimisée qui permet à HP d'examiner, de diagnostiquer et de résoudre plus rapidement les problèmes liés aux appareils. Grâce aux données d'état critique envoyées depuis votre PC vers la plateforme HP Workforce Experience Platform, via une connexion cloud sécurisée, les techniciens de l'assistance HP peuvent accéder rapidement aux informations nécessaires afin de vous fournir des recommandations pour résoudre le problème que vous rencontrez et permettre aux utilisateurs finaux de reprendre leur travail. Pour en savoir plus sur HP Smart Support, consultez la page hp.com/smart-support.

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

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
- Entretien préventif de 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^{2,3}

Avec la protection en option 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 dans le cadre de l'utilisation normale de l'ordinateur. Vous trouverez des informations complémentaires sur la protection contre les dommages accidentels dans la [fiche produit sur la protection contre les dommages accidentels](#).

REPLACEMENT DE BATTERIES^{2,3}

Le service de remplacement de batteries HP propose deux méthodes pratiques pour remplacer les batteries défectueuses : le remplacement hors site et 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^{2,3,4}

Souscrivez le service de conservation des supports défectueux pour permettre à votre entreprise de garder le contrôle des disques durs défectueux afin de réduire le risque de piratage vos données sensibles. Cette option vous permet de conserver les disques durs ou les composants de disques SSD/flash défectueux dont vous ne souhaitez pas vous séparer 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^{3,6}

Optimisez vos investissements informatiques et réduisez votre impact carbone en maximisant la durée de vie de vos appareils avec HP Device Life Extension. Améliorez sans risque les performances et résolvez les problèmes liés aux PC vieillissants qui compromettent le plus la productivité de vos équipes et du service informatique. Des précisions supplémentaires et les exclusions concernant le service HP Device Life Extension des appareils sont décrites dans la [fiche produit sur le service d'extension de la durée de vie des appareils](#).

ASSISTANCE EN DÉPLACEMENT^{2,3}

Fournissez une assistance technique à vos collaborateurs en déplacement professionnel pour leurs appareils dans plus de 90 pays à travers le monde. Des précisions supplémentaires et les exclusions concernant le service d'assistance en déplacement sont décrites dans la [fiche produit sur le service d'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 démarrer⁹. Vous trouverez des informations complémentaires et les exclusions concernant ce service dans la [fiche produit sur le diagnostic et la réparation hors bande](#).

HP CARE PACK POUR LES PÉRIPHÉRIQUES^{2, 3, 7}

Ajoutez la couverture de jusqu'à 6 accessoires reliés à votre ordinateur afin de bénéficier de l'assistance complète pour vos outils de productivité. Si vous avez acheté le HP Peripheral Care Pack, le service couvre l'unité de base ainsi que 6 accessoires pris en charge par HP connectés à l'unité de base, incluant jusqu'à 2 écrans externes, stations d'accueil, souris sans fil, clavier sans fil et micros-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.

Des conditions générales s'appliquent

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

Pour plus d'informations

sur les services HP, contactez l'un de nos bureaux de vente ou nos revendeurs internationaux, ou consultez hp.com/support-services



1. L'assistance HP Premium (assistance sur site avec détection prédictive des problèmes et alertes pour les PC uniquement) et l'assistance HP Premium+ (assistance sur site avec détection prédictive des problèmes, alertes et accès privilégié pour les PC uniquement) nécessitent un agent HP Insights pour Windows, Mac et Android pour les informations prédictives, disponible en 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.
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. Basé sur les données de l'assistance clientèle mondiale de HP de janvier à octobre 2022.
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. Service disponible sur les PC fixes, les stations de travail, les stations de travail mobiles et certains ordinateurs portables professionnels.
8. HP Smart Support est disponible pour les clients d'entreprise par l'intermédiaire de votre représentant de service HP et des services de configuration en usine HP ; ou il peut être téléchargé à partir de hp.com/smart-support. HP Smart Support collecte automatiquement la télémétrie nécessaire au démarrage initial du produit pour fournir des données de configuration et des informations sur l'état de l'appareil.
9. 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. Les caractéristiques de l'offre des services peuvent varier en fonction de la zone géographique ou du modèle 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.