Fiche produit du support hors site pour les appareils reconditionnés certifiés HP

Description de l'offre

Faites confiance à un dépannage à distance fiable pour résoudre les problèmes d'ordinateurs reconditionnés certifiés HP lorsque vous (le client) avez besoin d'une assistance supplémentaire mais que votre budget est serré, grâce à l'assistance hors site HP[1], [3]. Les appareils qui nécessitent une réparation peuvent être facilement récupérés ou envoyés à un centre expert HP pour y être réparés.

Points forts du service

- Réparation dans des centres de réparation désignés par HP (pièces de rechange et main-d'œuvre incluses)
- Expédition de retour d'une unité fonctionnelle
- Mise à jour du micrologiciel de certains produits
- Assistance dépannage de qualité

Avantages du service

- Assistance dépannage de qualité pour vos appareils reconditionnés certifiésHP[1]

Caractéristiques du service et spécifications de livraison

Le support hors site pour les appareils reconditionnés certifiés HP offre une assistance à distance de haute qualité avec réparation hors site pour le matériel couvert. Ce service comprend la réparation ou le remplacement à distance ou hors site, incluant le matériel et les pièces, la main-d'œuvre et le coût de la livraison de retour. Si le problème de l'appareil ne peut pas être résolu à distance, un support hors site pour les appareils reconditionnés certifiés HP peut être fourni hors site dans un centre HP. La livraison de l'appareil défectueux à un centre HP peut se faire via un service de coursier fourni par HP, qui vient chercher l'appareil à réparer et le renvoie sur le site du client une fois le problème résolu ; ou HP peut fournir au client une étiquette d'expédition afin que le client se charge de l'envoi de l'appareil à HP, et HP renvoie l'appareil sur le site du client une fois le problème résolu[2].

HP propose des niveaux de service multiples avec différentes options de livraison vers le centre de réparation désigné par HP, détaillés ci-après.

DIAGNOSTIC ET PRISE EN CHARGE À DISTANCE DES PROBLÈMES

Pour contacter HP, la meilleure méthode consiste à créer un dossier numérique sur https://support.hp.com/. Dès que votre dossier a été reçu et pris en compte, HP commence à isoler, dépanner et résoudre l'incident matériel. 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. Pendant la période de couverture du service, HP fournit une assistance à distance pour les problèmes pouvant être résolus avec des pièces et micrologiciels installables par le client, des pièces réparables par le client sont expédiées au client et, si nécessaire, HP peut apporter une assistance à distance au processus d'installation.

Les incidents relatifs au matériel couvert peuvent être signalés 24 h/24 et 7 j/7 aux agents d'assistance HP via le site Web. (Rendez-vous sur https://support.hp.com, choisissez l'onglet « Support PRO » et sélectionnez « Créer un nouveau dossier »). Les clients peuvent ensuite y gérer leurs dossiers. Pendant les heures d'ouverture, les clients peuvent également contacter le support client HP par téléphone ou par chat pour tout problème existant. Le support client HP est ouvert de 8 h à 17 h, heure locale, du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés. Une assistance téléphonique étendue peut être disponible[2]. 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. 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 et en ligne. Vous pouvez accéder à :

- Certaines fonctions mises à disposition des utilisateurs enregistrés, par exemple l'abonnement aux notifications de services 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.
- Des 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 HORS SITE ET MATÉRIELS

Si HP détermine que le problème ne peut pas être résolu à distance, HP demande au client de renvoyer le matériel défectueux à un centre de réparation désigné par HP ou récupère l'appareil sur le site du client, selon la couverture disponible dans votre région. HP fournit une assistance technique hors site. HP fournit les pièces et matériels HP compatibles nécessaires pour remettre le matériel en état de fonctionnement. HP peut, à sa discrétion, choisir de remplacer ledit matériel. Les pièces et produits de remplacement sont neufs ou possèdent des performances équivalentes à celles d'un matériel neuf. Les pièces et 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.

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.

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

Les réparations sont considérées comme terminées lorsque HP confirme la résolution du dysfonctionnement ou le remplacement de l'appareil. 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 si des mesures supplémentaires sont nécessaires pour vérifier que l'appareil est effectivement réparé. HP peut décider de remplacer le produit plutôt que de le réparer.

EXPÉDITION VERS LE CENTRE DE RÉPARATION DÉSIGNÉ PAR HP

Selon la couverture disponible dans la zone géographique du client, HP propose différentes options d'expédition pour la livraison du produit défectueux vers le centre de réparation désigné par HP :

- Enlèvement par HP : un coursier agréé HP récupère l'unité défectueuse sur le site du client s'il se trouve dans la zone géographique où le service est assuré[2].
- Livraison par le client : le client se charge d'emballer et d'expédier le produit défectueux vers un centre de réparation désigné par HP.

SERVICE DE RETOUR

HP propose un service de retour incluant le retour du produit réparé.

Couverture

Ce service couvre les appareils reconditionnés certifiés HP admissibles, y compris les composants internes pris en charge et fournis par HP, tels que la mémoire. Il couvre également les accessoires de marque HP joints dans l'emballage d'origine de l'appareil, tels qu'une souris filaire, un clavier filaire ou un adaptateur secteur.

Les batteries des ordinateurs professionnels HP sont couvertes jusqu'à la période de garantie du produit ou jusqu'à 1 000 cycles de charge, selon la première éventualité.

Pour les pièces de rechange et les composants qui ne sont plus disponibles ou qui approchent de la fin de leur durée de vie, une mise à niveau peut être nécessaire. HP travaille avec le client pour lui recommander des produits de remplacement. La disponibilité des composants de remplacement peut varier selon les régions.

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.
- HP vous recommande fortement d'installer et d'utiliser la solution d'assistance à distance HP appropriée (avec connexion sécurisée à HP) de façon à permettre la livraison du service à distance. Si la solution d'assistance à distance appropriée n'est pas déployée, HP n'est pas en mesure d'assurer le service tel que défini et n'est pas tenu de le faire.
- Dans le cas où le client manque à ses obligations énoncées dans la présente section, HP ou un fournisseur de services agréé par HP ne sont en aucun cas tenus d'assurer les services décrits.
- Le client ou représentant agréé HP doit enregistrer l'appareil 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 10 jours suivant ce changement.

- Sur demande, le client doit :
  - 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 pour l'enlèvement par le mode de livraison ou d'expédition choisi au centre de réparation désigné par HP.
- 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.

LIMITES DU SERVICE

- À la discrétion de HP, le service est assuré à l'aide de méthodes hors site et d'autres méthodes de prestation de service. Ces autres méthodes de prestation de service peuvent inclure la livraison par un transporteur de pièces remplaçables par le client telles qu'un clavier, une souris ou, en cas d'accord avec le client, d'autres pièces classées par HP comme pièces réparables par le client (CSR) ou un produit de remplacement complet. HP détermine la méthode appropriée pour fournir un support client rapide et efficace.
- Le service hors site des produits certifiés reconditionnés exige que le client expédie le produit à un centre de réparation agréée par HP ou directement à HP, à sa discrétion, si le client décide de ne pas choisir l'option de réparation par ses soins (CSR).
- Les services HP Care Pack couverts par cette garantie n'incluent pas les périphériques tels que les écrans, les casques, les souris, etc.
- 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 micrologiciels, logiciels et pilotes de tiers mises à jour pour les logiciels qui sont inclus avec le produit matériel HP seront couverts si pendant leur durée de support.

EXCLUSIONS DU SUPPORT HORS SITE pour les appareils reconditionnés certifiés HP

Les prestations suivantes sont exclues de ce service :

- Sauvegarde, récupération et assistance relatives 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 l'incapacité à appliquer une mesure préventive conseillée par HP
- Services rendus obligatoires par des pratiques incorrectes d'utilisation ou de traitement des produits considérés
- Services rendus obligatoires par l'intervention non autorisée de personnes ne faisant pas partie du personnel HP pour installation, réparation, maintenance ou modification de matériel, de logiciels ou de micrologiciels
- Maintenance préventive assurée par l'utilisateur.

ADMISSIBILITÉ AU SERVICE

- L'assistance hors site des produits certifiés HP reconditionnés n'est éligible que pour les appareils actuels reconditionnés certifiés HP. Veuillez contacter votre responsable commercial partenaire ou votre représentant local pour obtenir une liste des appareils HP certifiés reconditionnés actuellement éligibles.

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 produit du produit) ne sont ni fournis, ni réparés, ni remplacés dans le cadre du présent service. Les pièces et composants qui atteignent leur durée de vie maximum supportée peuvent être remplacés par des équivalents fonctionnels.

Des conditions générales s'appliquent

Pour plus de détails, rendez-vous sur https://cpc2.ext.hp.com/

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. Le matériel reconditionné certifié HP comprend un classement esthétique, des tests fonctionnels, l'effacement des données, la réinstallation de l'image et l'utilisation de pièces HP d'origine.
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. Le support hors site pour les des appareils reconditionnés certifiés HP est disponible au moment de 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.

© Copyright 2024 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et 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.

4AA8-3845FRE, décembre 2024