



Protection contre les dommages accidentels

Services HP Care Pack par HP Care

Il s'agit d'un aperçu de l'assurance fournie par AIG et non d'un document contractuel.

Pour les détails complets de toutes les exclusions de couverture, veuillez vous référer à la politique de dommages accidentels des conditions générales d'AIG.

Avantages du service

- Protection contre les événements imprévus et involontaires qui endommagent votre équipement
- Prise en charge pratique sur site, le cas échéant
- Temps de réponse fiable
- Assistance haute qualité
- Options d'expédition flexibles et gratuites depuis ou vers votre site
- Réparation effectuée par des centres de réparation et des agents HP agréés (service à distance assuré par des techniciens HP agréés dans la mesure du possible)

Points forts du service

- Protection contre les dommages accidentels
- Un maximum d'une réparation ou d'un remplacement de produit HP peut être effectué par période de 12 mois
- Diagnostic et prise en charge des problèmes à distance
- Assistance matérielle sur site/hors site, en fonction de votre couverture actuelle (garantie/service HP Care Pack)
- Inclut le service de remplacement, les pièces de rechange et les matériaux
- Expédition vers le centre de réparation HP autorisé
- Envoi de retour

Présentation du service

La protection contre les dommages accidentels protège votre produit HP contre les dommages accidentels qui surviennent pendant la période d'assurance. Les dommages accidentels font référence à la rupture accidentelle ou à la défaillance de votre équipement couvert en raison d'un événement imprévu et non intentionnel qui endommage l'équipement couvert et en affecte la fonctionnalité, par exemple si, par accident, vous renversez du liquide sur votre clavier ou faites tomber votre ordinateur portable HP. La protection contre les dommages accidentels peut vous éviter les frais de réparation ou de remplacement occasionnés par ces événements imprévus.

Si votre produit HP est soumis à un événement couvert par la protection contre les dommages accidentels, votre équipement couvert sera soit réparé, soit remplacé par un produit HP de fonctionnalité au moins équivalente, sans frais, sous réserve des termes, conditions et exclusions décrits en détail dans le document de la police d'assurance contre les dommages accidentels d'AIG*.

Le modèle de prestation du service de protection contre les dommages accidentels (sur site/hors site) sera aligné sur la couverture existante de votre support matériel, c'est-à-dire que le droit à la protection contre les dommages accidentels correspondra au droit à la garantie de base ou au HP Care Pack existant.

Spécifications

Tableau no 1 : caractéristiques de la protection contre les dommages accidentels

Fonction	Modalités du service
Protection contre les dommages accidentels	La protection contre les dommages accidentels offre une protection (c'est-à-dire une réparation ou un remplacement) contre les dommages accidentels subis par le produit HP couvert du client professionnel au cours de la période couverte. Les dommages accidentels désignent les dommages physiques accidentels, la casse ou la défaillance de votre équipement HP couvert par l'assurance en raison d'un événement imprévu et non intentionnel qui affecte sa fonctionnalité. La protection contre les dommages accidentels ne couvre pas les événements tels que, mais sans s'y limiter, le vol, la perte, les dommages causés par le feu, un accident de véhicule ou un phénomène naturel, l'usure normale, les consommables ou l'abus et l'usage inadapté. Veuillez consulter la police d'assurance Dommages accidentels d'AIG pour connaître tous les détails des exclusions de couverture de la police.
Diagnostic et prise en charge des problèmes à distance	En cas de réclamation pour dommages accidentels, le client professionnel doit d'abord signaler le sinistre dès que possible en appelant HP au +33 1 70 48 53 19 du lundi au vendredi 8 h 30 -18 h (sauf jours fériés) ou en utilisant le portail Web HP (hp.com/go/hpsc). Sous réserve que le dommage soit d'origine accidentelle, HP fournira une assistance technique de base au client professionnel. Il peut être demandé au client professionnel de fournir les informations nécessaires et de coopérer en résolvant les problèmes à distance, en exécutant des autotests ou des programmes de diagnostic et en effectuant des activités correctives de base.

Fonction	Modalités du service
Assistance matérielle sur site	Pour les incidents matériels qui ne peuvent pas, de l'avis de HP, être résolus à distance, un représentant agréé HP fournira une assistance technique sur site sur les produits matériels couverts pour leur remise en état. Pour certains produits, HP peut, à sa seule discrétion, choisir de les remplacer au lieu de les réparer. Les produits de remplacement sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performances. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. Une fois le représentant agréé HP arrivé chez le client professionnel, celui-ci continue la prestation du service, sur place ou à distance, à la discrétion de HP, jusqu'à ce que les produits soient réparés. Ces activités de support technique peuvent être temporairement interrompues si des pièces ou des ressources complémentaires sont nécessaires, mais elles reprendront dès que ces pièces/ressources seront disponibles. Il est possible que les remplacements nécessaires ne puissent pas être effectués dans le cadre de l'assistance sur site pour les ordinateurs de bureau, ordinateurs portables ou produits grand public. La réparation est considérée comme terminée lorsque HP confirme la correction de l'incident matériel ou le remplacement du matériel. Pour plus de détails sur la couverture sur site, y compris la couverture géographique, veuillez vous référer à la Fiche technique du Service d'assistance matérielle sur site.
Assistance hors site et matériels	Si HP détermine que le problème ne peut être résolu à distance, HP demande au client professionnel de renvoyer l'équipement couvert défectueux à un centre de réparation agréé HP et lui fournit une assistance technique pour la réparation. L'équipement couvert du client professionnel est réparé à l'aide de pièces neuves ou fonctionnellement équivalentes à des pièces neuves ; remplacé par un produit HP neuf ou équivalent à du neuf en matière de performances. ou, dans le cas où il n'existe pas de produit HP correspondant à l'équipement couvert, HP fournit au client professionnel un produit HP qui est au moins fonctionnellement équivalent à l'équipement original couvert, sans dépasser la valeur de l'article original, telle qu'indiquée par la preuve d'achat du client professionnel.
Service de remplacement	Si l'équipement couvert du client professionnel ne peut être réparé, ou si le coût de la réparation dépasse la valeur du produit, HP peut décider de le remplacer. Les produits remplacés doivent être renvoyés à HP.
Envoi de retour	Un coursier agréé par HP renverra le produit réparé ou remplacé à l'endroit désigné par le client professionnel en France. La livraison de retour s'effectue par transport terrestre et dure généralement entre 3 et 7 jours ouvrables. Le client professionnel peut demander une livraison accélérée à un coût supplémentaire.

Couverture

La protection contre les dommages accidentels couvre le produit HP identifié par le numéro de série figurant sur le certificat de services du client professionnel, y compris tous les accessoires fournis avec les produits HP portant le même numéro de série et tous les composants internes fournis par HP, tels que la mémoire et les lecteurs de CD-ROM.

Ne sont pas couverts par ce service les articles tels que, mais sans s'y limiter :

- Accessoires externes non fournis avec le produit HP principal sous le numéro de série applicable ; tels que la souris, le clavier et le câble d'alimentation secteur
- Les éléments consommables y compris, mais sans s'y limiter, les supports amovibles, les batteries remplaçables par le client, les stylets pour tablettes, les kits de maintenance et autres fournitures, ainsi que la maintenance des utilisateurs et les appareils de marques autres que HP. Les batteries longue durée pour ordinateurs portables et tablettes HP sont couvertes pendant jusqu'à 3 ans dans le cadre de la garantie HP
- Produits d'autres marques que HP
- Les accessoires achetés en plus de l'unité de base, tels que les vestes, les socles, les stations d'accueil, les répliqueurs de port, les kits de maintenance, les malles de transport et autres fournitures
- Tout produit précédemment entretenu ou réparé par une personne non autorisée

Conditions préalables

L'équipement couvert doit être couvert par la garantie limitée HP fournie avec votre produit HP ou par un service d'extension de garantie dont la durée de couverture est égale ou supérieure à celle de la protection contre les dommages accidentels.

La protection contre les dommages accidentels doit être achetée dans les 30 jours suivant l'achat du produit HP. Il peut être demandé au client professionnel de fournir une preuve d'achat avant que tout service ne soit fourni pour l'équipement couvert par la protection contre les dommages accidentels.

Responsabilités du Client

Pour bénéficier d'une protection complète au titre de la protection contre les dommages accidentels, le client professionnel doit prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger l'équipement couvert contre un événement assuré et doit utiliser et entretenir l'équipement couvert conformément aux instructions de HP.

En outre, lorsqu'il présente une demande d'indemnisation au titre de la protection contre les dommages accidentels, le client professionnel doit se conformer à toutes les exigences énoncées dans les conditions générales d'AIIG relatives aux dommages accidentels et il est conseillé au client professionnel de les lire attentivement.

Déclaration d'un sinistre

Le client professionnel doit signaler un sinistre dès que possible selon l'une des méthodes suivantes :

- Téléphone : +33 1 70 48 53 19 du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 (sauf jours fériés)
- En ligne, à l'aide du portail Web HP <https://www.hp.com/go/hpsc>

Limites territoriales

La protection contre les dommages accidentels couvre les événements assurés survenant partout dans le monde. Toutefois, un produit HP ne peut être réparé, remplacé, collecté et livré qu'à vous ou à un client professionnel situé en France.

Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur les services HP, contactez l'un de nos bureaux de vente en France en appelant le +33 1 70 48 53 19 du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 (sauf jours fériés) ou visitez le site Web : <https://support.hp.com/fr-fr/contact>