Assistance sur site pour impression avec accès privilégié

Le support sur site pour l'impression avec accès privilégié (commercialisé sous le nom de Support Premium+ pour l'impression) fournit une assistance à distance et un support sur site pour le matériel couvert, vous aidant à améliorer la disponibilité du produit.[3] Ce service comprend un accès privilégié aux pièces détachées et à l'expertise HP.[4]

Choisissez parmi différentes options de niveau de service pour répondre à vos besoins spécifiques.

Point fort du service :

- Diagnostic des problèmes et assistance technique à distance
- Assistance matérielle sur site
- Matériaux et pièces de rechange
- Mise à jour du micrologiciel de certains produits
- Choix de fenêtres de couverture
- Accès privilégié aux experts et aux pièces de rechange HP[4]

Avantages du service :

- Disponibilité accrue avec une couverture étendue
- Accès flexible à l'assistance matérielle
- Confort de l'assistance sur site par des experts qualifiés
- Les informations sur l'état de santé des appareils en option permettent d'identifier plus rapidement le diagnostic, le diagnostic et la résolution des problèmes, disponibles dans certains pays[2]
- Investissement protégé
- Tranquillité d'esprit

Caractéristiques du service et spécifications de distribution

ACCÈS PRIVILÉGIÉ AUX PIÈCES DÉTACHÉES ET AUX EXPERTS HP

Les clients bénéficieront d'un accès privilégié à des experts en pièces détachées et en maintenance HP grâce aux fonctionnalités décrites ci-dessous.

L'accès privilégié est disponible lorsque HP fournit le service dans toutes les zones géographiques où le support MyHP est disponible. [1,5]

Heures de bureau – Rappelez-moi : Le client peut demander à être rappelé par un expert du support HP ayant une connaissance des dossiers pendant les heures de bureau normales et dans certaines pays et langues. [1,5]

Chat en dehors des heures de bureau : Des experts de l'assistance HP ayant une connaissance des dossiers sont disponibles pour discuter dans la langue locale du client (nuit et week-end, en anglais natif ou traduction en temps réel). [5]

Hiérarchisation de la file d'attente des dossiers : Le service est prioritaire dans le centre d'appels et placé en tête de file pour les clients ayant acheté ce service. [5]

Gestion prioritaire des pièces : Accès prioritaire aux pièces de rechange pour les clients ayant acheté ce service. [5]

Priorisation des interventions et des interventions : La répartition des événements de service client est une priorité pour le service sur site pour les clients ayant acheté ce service. [5]

4AA8-4662FRE, mars 2025

DIAGNOSTIC DES PROBLÈMES ET ASSISTANCE TECHNIQUE À DISTANCE

Pour contacter HP, la meilleure méthode consiste à créer un compte, puis à créer un dossier par voie numérique sur https://support.hp.com/.[5] Dès que votre dossier a été reçu et pris en compte, HP commence à isoler, dépanner, corriger et résoudre l'incident matériel. Avant l'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 impliquant du matériel couvert peuvent être signalés à des agents spécialisés HP via le site Web (visitez https://support.hp.com/, choisissez l'onglet « Assistance commerciale », puis sélectionnez « Créer un nouveau dossier »). Les clients peuvent ensuite gérer leurs dossiers à partir de là. Pendant les périodes de service à la clientèle, les clients peuvent alors contacter HP par téléphone pour tout dossier créé. Le client peut également appeler le centre d'assistance clientèle HP, sauf pendant les jours fériés.[1] Les clients qui contactent HP directement par téléphone ou par chat contacteront des agents standard, qui commenceront par collecter les éléments administratifs requis pour identifier les clients et vérifier leurs droits au service. Cette alternative peut prendre plus de temps et nécessiter plus d'efforts de la part du client que de commencer toutes les expériences d'assistance à partir du web, ce qui est fortement recommandé. HP accusera réception de la demande de service ; le dossier sera enregistré et se verra attribuer un numéro d'identification de dossier, qui vous sera ensuite communiqué. HP conserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.

Pendant la période de couverture du service, HP fournira une assistance téléphonique pour les microprogrammes installables par le client et les pièces réparables par le client.

ASSISTANCE MATÉRIELLE SUR SITE

Pour les incidents matériels qui ne peuvent pas être résolus à distance, un représentant agréé viendra directement sur place pour réparer le matériel couvert par l'assistance. HP peut choisir de remplacer certains produits plutôt que de les réparer. Les produits de rechange sont neufs ou considérés comme neufs. Tous les produits défectueux deviendront la propriété de HP. Après leur arrivée, les représentants fourniront un service sur place ou à distance, à leur discrétion, jusqu'à ce que les produits soient réparés. L'assistance matérielle peut être interrompu temporairement si des pièces ou des ressources complémentaires sont nécessaires. Elle reprendra dès que ces pièces/ressources sont disponibles.

CARACTÉRISTIQUES ET SPÉCIFICATIONS

- **Réparation en cas d'échec** : Au moment de la prestation de l'assistance technique sur site, HP peut installer les améliorations techniques disponibles et les mises à jour de micrologiciel non installables par le client pour les produits matériels couverts, afin de remettre le produit couvert en état de fonctionnement ou de maintenir la capacité de prise en charge par HP.
- **Réparation sur demande** : À votre demande, HP peut installer des mises à jour de micrologiciel critiques, non installables par le client, qui sont recommandées par la division des produits HP pour une installation immédiate sur les produits matériels couverts.

MATÉRIAUX ET PIÈCES DE RECHANGE

HP fournit les matériaux et les pièces de rechange supportés par HP et nécessaires pour maintenir le matériel couvert en état de fonctionnement, y compris ceux nécessaires aux améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de rechange seront neuves ou considérées comme neuves en termes de performances. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. Si vous souhaitez conserver, démagnétiser ou détruire physiquement les pièces remplacées, vous serez facturé et devrez payer le prix catalogue des pièces de rechange.

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 standard de garantie. La réparation et le remplacement des fournitures ou consommables relèvent de la responsabilité du client. Certaines exceptions peuvent s'appliquer ; contactez HP pour plus d'informations. Voir la section « Couverture » pour plus de détails.

MISE À JOUR DU MICROLOGICIEL DE CERTAINS PRODUITS

Les mises à jour de micrologiciel HP sont disponibles pour les clients couverts par un contrat en vigueur leur permettant d'accéder à ces mises à jour. Dans le cadre de ce service, vous avez le droit de télécharger, d'installer et d'utiliser les mises à jour de micrologiciels pour les produits couverts, soumis aux restrictions de licence stipulées dans les conditions commerciales standard actuelles de HP. HP peut fournir, installer ou fournir un assistance pour l'installation des mises à jour de micrologiciel dans le cadre d'une assistance matérielle sur site si vous disposez d'une licence valide pour utiliser les mises à jour logicielles correspondantes.

CONSERVATION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX

Les clients conservent des disques durs défectueux ou des composants de disques SSD/flash qu'ils ne veulent pas céder en raison des données sensibles qu'ils peuvent contenir. Tous les disques éligibles d'un même système couvert doivent être couverts par la conservation des supports défectueux.

INFORMATIONS SUR L'INTÉGRITÉ DES APPAREILS (EN OPTION)

Des informations sur l'état des appareils sont disponibles en option pour identifier, diagnostiquer et résoudre les problèmes.[2] Pour activer Device Health Insights, le client doit activer l'application HP Device Health en suivant les invites au moment de la configuration de l'imprimante. En choisissant d'activer cette application, vous collecterez et analyserez automatiquement les informations de performances de l'imprimante et de ses logiciels afin de diagnostiquer rapidement les problèmes et d'améliorer l'expérience d'assistance client. Ces données sont collectées à des fins d'expérience client et d'assistance produit (avec l'autorisation du client).

Couverture

Ce service couvre les imprimantes, imprimantes multifonctions et autres produits matériels de marque HP éligibles, y compris les composants internes pris en charge et fournis par HP, tels que la mémoire. Cela inclut les accessoires de marque HP achetés ensemble et inclus dans l'emballage d'origine de l'imprimante principale ou de l'imprimante multifonction, tels qu'un accessoire de finition ou un bac papier.

Les consommables y compris, mais sans s'y limiter, les kits de maintenance et autres, ainsi que la maintenance utilisateur et les appareils de marques autres que HP ne sont pas couverts par ce service.

Pour les composants et pièces de rechange dont la distribution a été interrompue, une mise à niveau peut être nécessaire. Dans certains cas, les mises à niveau des pièces ou composants dont la distribution a été interrompue peuvent entraîner des frais supplémentaires. HP travaillera en collaboration avec vous pour vous recommander des produits de remplacement. En raison des capacités de support locales, tous les composants peuvent ne pas avoir de remplacements disponibles dans tous les pays.

Période de couverture

La « période de couverture » correspond à la durée pendant laquelle les services décrits sont assurés sur site ou à distance. Pendant la période de couverture, un représentant HP agréé se rendra sur site pour réaliser des tâches de maintenance matérielle dans l'intervalle d'intervention approprié après que l'appel a été reçu et attesté par HP. Les appels reçus en dehors de la période de couverture seront enregistrés au moment de l'appel, feront l'objet d'un accusé de réception le jour de couverture suivant et seront traités dans l'intervalle d'intervention approprié.

Toutes les périodes de couverture sont soumises à la disponibilité locale[1].

OPTIONS DE NIVEAU DE SERVICE

Pour plus de détails sur la disponibilité et la couverture du service, contactez une agence commerciale HP locale.

Option de niveau de service	Période de couverture
Intervention le jour suivant, heures ouvrées standard	9 heures par jour (de 8 h à 17 h, heure locale), 5 jours par semaine (du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés de HP)
Intervention en 4 heures, heures ouvrées standard	

SPÉCIFICATIONS DE DISTRIBUTION

TEMPS DE RÉPONSE SUR SITE :

Pour les incidents concernant du matériel couvert qui ne peuvent pas être résolus à distance, HP mettra en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour répondre sur site dans le délai d'intervention sur site spécifié (c'est à dire, le jour ouvré suivant ou dans un délai de 4 heures). Le délai d'intervention sur site commence lorsque l'appel initial a été reçu et attesté par HP et se termine lorsque le représentant HP agréé arrive sur votre site, ou lorsque HP détermine que l'événement signalé ne nécessite pas actuellement une intervention sur site. Les délais d'intervention sont mesurés seulement pendant la période de couverture et peuvent être reportés au jour avec une période de couverture suivant.

GESTION DE LA REMONTÉE DES PROBLÈMES

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 et/ou tiers sélectionnés).

ACCÈS AUX SERVICES ET AUX INFORMATIONS DU SUPPORT ÉLECTRONIQUE

Dans le cadre de ce service, HP permet l'accès à certains outils électroniques disponibles dans le commerce et basés sur le web. Vous avez accès à :

- certaines fonctionnalités à la disposition des utilisateurs enregistrés, comme l'abonnement aux notifications proactives concernant le matériel et la participation à des forums d'assistance pour la résolution des problèmes et le partage des meilleures pratiques avec les autres utilisateurs enregistrés ;
- des recherches web élargies de documents d'assistance technique autorisés pour faciliter la résolution des problèmes ;
- certains outils de diagnostic de service HP exclusifs, avec accès par mot de passe ;
- un outil web pour permettre de poser 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 aux ressources qualifiées pour répondre à la question. Il permet également d'appréhender l'état de chaque demande de service ou d'assistance effectuée, y compris les dossiers soumis par téléphone.
- des bases de connaissances hébergées HP ou de 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 soumis à des restrictions d'accès de la part des tierces parties.

SOLUTION D'ASSISTANCE ÉLECTRONIQUE À DISTANCE

Pour les produits éligibles, la solution d'assistance électronique à distance offre de solides capacités de dépannage et de réparation. Elle peut comporter des solutions d'accès au système à distance et offrir un point d'administration central et une vue d'entreprise des incidents en cours et de leur historique. L'accès au système à distance peut permettre au spécialiste HP de fournir un dépannage plus efficace et de résoudre plus rapidement les problèmes. Les spécialistes de l'assistance HP utiliseront l'accès au système à distance uniquement avec votre autorisation.

FIN DU SERVICE

Les réparations sont considérées comme terminées lorsque HP confirme la correction de l'incident matériel ou le remplacement du matériel. 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 déterminera le niveau de test nécessaire pour vérifier que le matériel est effectivement réparé. À sa seule discrétion, HP peut remplacer de façon temporaire ou permanente le produit, afin d'honorer les engagements de temps de réparation. Les produits de rechange sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performances. Tous les produits défectueux deviendront la propriété de HP. HP détermine la résolution finale de tous les incidents signalés.

Responsabilités du client

Si les responsabilités spécifiées du client ne sont pas remplies, HP (i) ne sera pas obligé de fournir les services tels que décrits, ou (ii) réalisera ce service à vos frais aux tarifs en vigueur pour le temps et le matériel.

Si HP l'exige, vous ou un représentant autorisé HP devez activer le matériel à prendre en charge dans les dix jours suivant l'achat de ce service, 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. Si un périphérique d'impression couvert change d'emplacement, son activation et son enregistrement (ou la modification de l'enregistrement HP existant) doivent avoir lieu dans un délai de 10 jours après ce changement.

Une solution d'assistance à distance HP appropriée, avec une connexion sécurisée à HP, est fortement recommandée pour les options de délais d'intervention sur site pour le matériel. Vous devez fournir toutes les ressources nécessaires, conformément aux notes de mise à jour de la solution d'assistance à distance HP, pour permettre la prestation du service et des options. Lorsqu'une solution d'assistance à distance HP est installée, vous devez également tenir à jour les informations de contact configurées dans celle-ci que HP utilisera pour répondre à une défaillance de l'appareil. Veuillez contacter un représentant local HP pour plus d'informations concernant les exigences, caractéristiques et exclusions.

Sur demande, vous devez assister au mieux HP dans le cadre du processus de résolution à distance des problèmes :

- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP de mettre en œuvre une assistance professionnelle à distance et rapide, et de déterminer le niveau d'éligibilité en termes d'assistance.
- Lancer des tests automatiques, installer et exécuter d'autres outils et programmes de diagnostic.
- Installer les mises à jour et les correctifs du micrologiciel installables par le client.
- Sur demande explicite, exécuter les tâches qui permettront à HP d'identifier les problèmes ou de les résoudre.

Vous êtes également tenu d'installer en temps opportun les mises à jour essentielles des micrologiciels installables par le client, ainsi que les pièces d'auto-réparation et les produits de remplacement vous ayant été livrés. Vous acceptez de payer des frais supplémentaires si vous exigez que HP installe des mises à jour et des correctifs du micrologiciel installables par le client. Tous vos frais supplémentaires seront calculés en fonction des coûts horaire et matériel, sauf accord préalable contraire par écrit entre HP et vous.

Si des pièces d'auto-réparation ou des produits de remplacement sont expédié(e)s pour résoudre un problème, vous êtes chargé de retourner les pièces ou le produit défectueux(ses) dans la période de temps définie par HP. Si HP ne reçoit pas la pièce ou le produit défectueux(se) au cours de la période définie, ou si la pièce ou le produit est démagnétisé(e) ou physiquement endommagé(e) au moment de la réception, vous serez tenu de payer le prix catalogue de la pièce ou du produit défectueux(se), tel que déterminé par HP.

Configuration requise

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

Pour les options de délais d'intervention sur site pour le matériel, HP vous recommande fortement d'installer et d'utiliser la solution d'assistance à distance HP appropriée, avec une connexion sécurisée à HP, de façon à permettre la prestation de service. Si la solution d'assistance à distance HP appropriée n'est pas déployée, HP ne sera pas en mesure d'assurer le service tel que défini et n'est pas tenu de le faire. Des frais supplémentaires seront appliqués pour l'installation sur site de micrologiciels non installables par le client si la solution d'assistance à distance HP appropriée n'est pas déployée.

4AA8-4662FRE, mars 2025

Limites du service

À la discrétion de HP, le service sera assuré au moyen de différentes méthodes, dont le diagnostic et l'assistance technique à distance, la prestation sur site. Il peut s'agir de la livraison, par transporteur, de pièces d'auto-réparation ou d'un produit de remplacement complet. HP déterminera la méthode appropriée pour fournir une assistance rapide et efficace.

HP conçoit ses produits de manière à ce qu'ils puissent être réparés par le client. L'auto-réparation par le Client est un composant clé des termes de garantie de HP. Elle permet à HP d'expédier des pièces de rechange directement à l'utilisateur une fois la panne confirmée. Les pièces sont en général expédiées du jour au lendemain, afin qu'elles puissent être reçues aussi rapidement que possible. Vous pouvez ensuite remplacer les pièces comme vous l'entendez.

L'auto-réparation par le Client « obligatoire » fait partie intégrante de la garantie standard associée à certains produits. Elle est proposée en option pour les clients ayant souscrit à un Care Pack HP ou ayant signé un accord d'assistance contractuel. 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.

Si vous avez souscrit à un Care Pack HP ou signé un accord d'assistance contractuel, les conditions « sur site » incluses déclenchent l'expédition directe des pièces d'auto-réparation si vous avez choisi l'option. À l'inverse, un représentant de l'assistance HP se rendra sur place pour effectuer la réparation si vous décidez de ne pas utiliser les pièces d'auto-réparation.

Si vous acceptez l'auto-réparation et qu'une pièce d'auto-réparation lui est fournie pour remettre le système en état de fonctionnement, le niveau de service sur site ne s'appliquera pas. Dans ces cas-là, HP procède en effectuant une livraison express des pièces d'auto-réparation par le Client essentielles au fonctionnement du produit à votre adresse.

Un délai d'intervention sur site ne s'appliquera pas si le service peut être assuré à l'aide du diagnostic ou l'assistance à distance, ou d'autres méthodes de prestation de service décrites précédemment.

La conservation des supports défectueux s'applique uniquement aux disques durs ou disques SSD/Flash éligibles remplacés par HP en raison d'un dysfonctionnement. Elle ne s'applique pas à un échange de disques durs ou disques SSD/Flash non défectueux. HP n'aura aucune obligation quant aux contenus ou à la destruction d'un disque dur ou d'un disque SSD/Flash conservés par le client ou envoyé à HP par le client.

Nonobstant toute disposition contraire des conditions de vente actuelles de HP ou de la fiche produit, en aucun cas HP ou ses affiliés, sous-traitants ou fournisseurs ne seront responsables de dommages accessoires, spéciaux ou consécutifs ou liés à la perte ou à l'utilisation abusive de données dans le cadre de ce service de conservation des supports défectueux.

NIVEAU DE GRAVITÉ DE L'INCIDENT

HP accusera réception d'un appel en enregistrant un dossier, en vous communicant son numéro d'identification et en confirmant les spécifications d'heure et de gravité des incidents pour commencer la réparation. Remarque : Pour les événements reçus via les solutions d'assistance électronique à distance HP, HP vous contactera, vous demandera de définir la gravité de l'incident et organisera l'accès au système avant que le délai d'intervention sur site pour le matériel ne commence. Les délais d'intervention de l'assistance matérielle sur site et les délais garantis peuvent varier selon la gravité de l'incident. Vous déterminez le niveau de gravité de l'incident.

Niveau de gravité	Exemples
Gravité 1 : Panne critique	L'environnement de production est en panne ; système ou application de production indisponible/présentant un risque grave ; activité gravement affectée ; problèmes de sécurité
Gravité 2 : Dégradation critique	Environnement de production gravement diminué ; système ou application de production interrompu/compromis ; risque de récurrence ; impact significatif sur l'activité
Gravité 3 : Normal	système hors production (par ex., système de test) est en panne ou dégradé ; système ou application de production altérée mais solution de rechange en place ; perte de fonctionnalités non critiques ; impact limité sur l'activité
Gravité 4 : Faible	Pas d'impact sur l'activité ou l'utilisateur

ZONES D'INTERVENTION

Tous les temps de réponse du matériel sur site s'appliquent uniquement aux sites situés dans un rayon de 160 km d'un centre de support HP désigné. Les délais d'intervention pour les sites localisés dans un rayon de plus de 160 km d'une plateforme d'assistance HP dédiée pourront subir des changements en raison des déplacements supplémentaires effectués, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Les distances indiquées ci-dessous sont données à titre indicatif. Pour plus d'informations sur les zones de déplacement, veuillez contacter un bureau de vente local HP.

Distance par rapport à la plateforme d'assistance HP dédiée	Exemples
0-160 km	Délai d'intervention sur site le jour d'un jour ouvré suivant
161-320km	1 jour de plus pour l'intervention
321-480 km	2 jours de plus pour l'intervention
Plus de 480 km	À établir au moment de la commande et sous réserve de la disponibilité des ressources

Le déplacement sur les sites situés dans un rayon de 320 Km d'une plateforme d'assistance HP dédiée est fourni sans frais supplémentaires. Si le site se situe dans un rayon supérieur à 320 Km de la plateforme d'assistance HP dédiée, des frais supplémentaires de déplacement seront facturés.

Si le produit est situé ou doit être installé à l'extérieur de la zone de déplacement spécifiée, ou si l'emplacement du site n'est pas accessible par la route et demande donc un accès spécial (ex. plateforme pétrolière, navires ou zones reculées dans le désert), le service peut être sujet à des frais d'assistance supplémentaires, des délais d'intervention plus longs, et des heures de couverture et un service d'enlèvement ou de renvoi réduits, comme déterminé par HP. Veuillez vérifier les conditions locales d'assistance auprès de votre représentant commercial HP.[1] Les zones de voyage et les frais peuvent varier selon les zones géographiques.

Exclusions

- Essais de fonctionnement des applications ou autres tests réalisés à votre demande.
- 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 fourni par HP.
- Opérations de réparation rendues nécessaires par l'incapacité à mettre en place des mesures préventives précédemment préconisées par HP.
- Opérations nécessaires suite à un traitement ou une utilisation incorrect 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.

Période de durée de vie supportée ou d'utilisation maximum

Dans le cadre de ce service, les pièces et autres éléments qui ont épuisé leur période de durée de vie supportée ou d'utilisation maximum (selon la documentation du fabricant, les QuickSpecs applicables ou la fiche technique du produit) ne peuvent pas être réparées ou remplacées.

Care Pack – Conditions générales

Des conditions générales s'appliquent. Pour plus de détails, visitez hp.com/go/cpc.

4AA8-4662FRE, mars 2025

Informations de commande

Toutes les unités et options accompagnées de propositions HP Care Pack vendues individuellement doivent être commandées avec le même niveau de service que les produits dans lesquels elles sont contenues, si ce niveau de service est disponible pour ces unités et options. La disponibilité des fonctionnalités et des niveaux de service peut varier en fonction des ressources locales et peut être limitée aux produits éligibles et aux emplacements géographiques.[1] Contactez votre représentant commercial HP local ou votre partenaire de distribution pour commander le service d'assistance matérielle HP sur site ou pour demander des détails supplémentaires.

[1] Les niveaux de service et les temps de réponse des services HP Care Pack peuvent varier en fonction de votre situation géographique. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Pour plus de détails, visitez www.hp.com/go/cpc. Les Services HP sont régis par les conditions de service HP en vigueur remises 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 de service HP ni par la garantie limitée HP fournie avec votre produit HP.

[2] Device Health est une application de télémétrie et d'analyse qui fournit des données critiques sur les appareils et sur certaines imprimantes HP Enterprise dotées du micrologiciel FutureSmart 4.11 (ou d'une version ultérieure). Consultez les FAQ à l'adresse : https://support.hp.com/fr-fr/document/ish_4448373-4448539-16. Une connexion à Internet est requise.

[3] La prestation par canaux n'est pas couverte par ce service si les renseignements sur l'état de l'appareil sont activés, auquel cas le service est fourni directement par HP. Les clients distributeurs ont la possibilité de contacter HP directement.

[4] L'accès privilégié consiste à placer une file d'attente devant les clients de la garantie et d'autres services transactionnels en cas de contrainte de ressources ou de pièces.

[5] Nécessite la création d'un dossier via MyHPSupport.com.

© Copyright 2025 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent faire l'objet de modifications 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. Microsoft et Windows sont des marques déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis.

4AA8-4662FRE, mars 2025