

HP Device Life Extension



Prolonger la durée de vie de l'appareil en dopant ses performances

Optimisez vos investissements informatiques et réduisez votre impact carbone en maximisant la durée de vie de vos appareils. Prolongez la durée de vie des appareils vieillissants en améliorant les performances en toute sécurité et en résolvant les problèmes les plus courants que les collaborateurs et les services informatiques rencontrent.

Le service de prolongation de la durée de vie des appareils HP permet aux entreprises de faire optimiser leurs ordinateurs pour en améliorer les performances et les utiliser plus longtemps.

Les appareils des clients sont mis à niveau avec des composants HP testés et éprouvés avec le même soin que des appareils HP neufs. Nous fournissons une garantie pour chaque appareil mis à niveau, démontrant ainsi notre confiance et notre soutien continu.



OPTIMISER VOS INVESTISSEMENTS INFORMATIQUES

Réduisez les budgets informatiques en augmentant la longévité des appareils plutôt qu'en achetant des neufs. HP améliore les performances des appareils vieillissants¹, ce qui vous permet de reporter les coûts de mise à jour tout en optimisant l'efficacité professionnelle.



ALLÉGER LE FARDEAU DES SERVICES INFORMATIQUES

Réduisez la charge de travail du service informatique et améliorez les expériences informatiques en laissant HP atténuer de manière proactive les problèmes de performance des appareils, augmenter la fiabilité et étendre le support de votre parc vieillissant.



RÉDUIRE L'IMPACT DE VOTRE PARC D'APPAREILS

Contribuez aux initiatives de durabilité de l'organisation en maximisant la durée de vie utile des actifs informatiques. En prolongeant de deux ans la vie d'un ordinateur, on réduit de 30 % l'empreinte carbone par rapport à l'achat d'un neuf².

Modalités du service

Les appareils soumis au service HP Device Life Extension font l'objet d'un diagnostic et d'une inspection approfondis. Tout problème de soutien identifié lors de ce processus est rapidement traité dans le cadre du service. Si un composant présente un dysfonctionnement, des mesures correctives sont prises pour garantir un fonctionnement optimal.

Caractéristiques du service HP Device Life Extension

Fonctionnalités	Modalités du service
Procédure de nettoyage en profondeur	Les assemblages externes de l'appareil sont entièrement nettoyés. Tous les contaminants tels que la poussière, les débris et les résidus sont également éliminés des assemblages internes et externes. La dégradation de la pâte du dissipateur thermique de la carte mère est évaluée. Si nécessaire, la zone sera nettoyée, préparée et le dissipateur thermique sera refixé avec de la nouvelle pâte.
Remplacement et mise à niveau des composants	La durée de vie de la batterie de l'appareil est testée et remplacée si la capacité de charge totale (FCC) est inférieure ou égale à 90 % par une batterie dont la FCC est supérieure à 90 %. Jusqu'à 8 Go de mémoire supplémentaire peuvent être ajoutés, sous réserve de la limite autorisée par la conception de l'appareil.
Effacement des données	Toutes les données du client sont entièrement effacées de l'appareil conformément à la norme NIST 800.88. Pour éviter toute perte de données, il est conseillé au client de sauvegarder toutes les données de l'appareil avant de l'envoyer pour ce service. HP ne pourra être tenu responsable d'une perte de données.
Logiciels de l'appareil et réinstallation de l'image	Le produit est mis à jour avec les dernières versions compatibles du BIOS, du micrologiciel, des pilotes et de l'image de plateforme approuvée par HP.
Contrôle de qualité final	L'appareil est soumis à un contrôle de qualité final et à des diagnostics afin de garantir une fonctionnalité et des performances optimales avant d'être emballé et renvoyé au client.

Processus de retour et jours d'ouverture

Enlèvement et retour	Les clients doivent contacter HP pour programmer une collecte de tout appareil qui doit faire l'objet d'un service d'extension de la durée de vie. Une fois l'opération initiée, HP envoie une boîte vide avec le matériel d'emballage à l'intérieur à l'adresse du client. Une fois que le client a reçu la boîte, il doit suivre les instructions qu'elle contient pour expédier l'appareil à HP.
Jours d'ouverture	Les jours d'ouverture standard de HP sont du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés observés par HP.

COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

Région	Pays
Amérique du Nord	États-Unis, Canada
Europe	Autriche, Allemagne, Belgique, Danemark, Finlande, Luxembourg, Pays-Bas, Suède, France, Italie, Royaume-Uni, Espagne, Portugal

Conditions préalables au service

- Les ordinateurs HP bénéficient du service d'extension de la durée de vie si le client a acheté un HP Care Pack qui inclut ce service.
- Le client a droit à une mise à niveau unique dans le cadre du service de prolongation de la durée de vie des appareils HP. Le client peut contacter HP et initier ce service à tout moment pendant la période de couverture du HP Care Pack associé.
- L'appareil HP du client ne doit pas avoir atteint sa date de fin de vie (EOSL) pour pouvoir bénéficier de ce service.

Limites du service

Les appareils suivants ne pourront pas bénéficier du service HP Device Life Extension :

- Appareils présentant des dommages non couverts par un HP Care Pack d'assistance qui empêchent l'exécution du service
- Appareils contenant des composants matériels tiers installés après l'achat
- Les appareils dotés d'une mémoire soudée ne sont pas éligibles à l'augmentation de mémoire de 8 Go
- Les appareils sous régime de conservation à des fins juridiques sont exclus des services jusqu'à la levée du régime ou au remplacement du lecteur.

Les activités suivantes sont exclues de ce service (liste non exhaustive) :

- Toute expédition passant par les douanes internationales
- Tous les ordinateurs de bureau, ordinateurs portables grand public, Chromebooks, clients légers et périphériques HP
- Configuration et installation de l'appareil retourné sur le site du Client
- Dépannage en cas de problèmes liés à l'interconnexion ou à la compatibilité
- Assistance en cas de problèmes réseau
- Appareils qui ont été sortis du pays d'achat d'origine

Comment acheter ce service

HP Care Pack sous garantie

- Les HP Care Packs sous garantie doivent être achetés dans les 90 jours suivant l'achat de l'appareil
- HP Device Life Extension sera vendu en tant que HP Care Pack groupé, à acheter avec HP Essential Support, HP Premium Support ou HP Premium+ Support
- La durée du support sera de 4 ou 5 ans

HP Care Pack post-garantie

- Les HP Care Packs post-garantie peuvent être achetés dans les 90 jours précédant ou jusqu'à 30 jours après l'expiration de la couverture existante
- Limité au type de HP Care Pack acheté pendant la période de garantie
- L'extension de la couverture est limitée à une année supplémentaire

Configuration système requise

- Le service HP Device Life Extension est considéré comme terminé lorsque HP a vérifié que toutes les étapes ont été suivies et que toutes les mises à niveau des composants éligibles ont été effectuées.
- Si des réparations sont effectuées au cours du service de mise au point, la détermination de ce qui doit être fait est laissée à l'entière discrétion de HP afin de rétablir le fonctionnement optimal de l'appareil.
- La vérification par HP peut être effectuée par l'exécution d'un autotest de mise sous tension ou d'un auto-diagnostic, ou par une vérification visuelle du bon fonctionnement. À sa seule discrétion, HP peut remplacer de façon temporaire ou permanente l'appareil, de façon à honorer les engagements de temps de réparation. À la seule discrétion de HP, des appareils de remplacement neufs ou dont les performances sont équivalentes à celles d'un appareil neuf seront envoyés au fournisseur désigné par HP pour bénéficier du service HP Device Life Extension. Les appareils remplacés deviennent la propriété de HP.
- Ce service couvre les appareils HP éligibles, y compris les HP ProBook, les HP EliteBook et les stations de travail mobiles.
- Si les pièces de rechange et les composants utilisés pendant le service de mise au point ne sont plus disponibles, une mise à niveau peut être nécessaire. Les mises à niveau pour les pièces ou les composants qui ne sont plus fabriqués peuvent dans certains cas entraîner des frais supplémentaires. HP travaillera avec le Client pour lui 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.

- Le non-respect des responsabilités spécifiées libère HP de l'obligation de fournir les services décrits ou peut entraîner des frais pour le client aux taux horaires et de matériel en vigueur. Les appareils qui ont été déplacés doivent être activés et enregistrés (ou l'enregistrement HP existant doit être ajusté) dans les 10 jours suivant le changement.
- Le client peut vérifier la durée de vie de son appareil pris en charge en se rendant sur support.hp.com.

Responsabilités du client

- Le client est tenu de lancer le service HP Device Life Extension à sa convenance.
- Dès réception de la boîte vide et des instructions, le client doit préparer l'appareil pour l'expédition :
 1. Le client doit sauvegarder toutes les données stockées localement sur l'appareil, car celles-ci peuvent être perdues au cours de l'effacement des données dans le cadre de la mise au point.
 2. Le client doit emballer l'appareil conformément aux instructions incluses dans la boîte.
 3. Le client doit renvoyer le câble d'alimentation et le chargeur avec son ordinateur pour que HP effectue le contrôle de qualité.
 4. Le client dépose l'unité emballée dans le centre de transport désigné par HP le plus proche pour la renvoyer à HP.
 5. Le client est responsable des dispositions provisoires à prendre pour les utilisateurs dont les appareils sont envoyés au service HP Device Life Extension. HP ne fournira pas d'appareils de prêt ou d'autres solutions.

HP Care Pack – Conditions générales

Pour plus de détails sur les services HP Care Pack, consultez les [conditions générales](#).

Pour plus d'informations

Prenez contact avec votre représentant commercial ou votre partenaire de distribution local pour plus d'informations ou rendez-vous sur www.hp.com/support-services



1. Le service HP Device Life Extension est réservé aux ordinateurs professionnels HP. Des partenaires certifiés HP effectueront 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. Ce service est disponible en tant que HP Care Pack lorsqu'il est vendu avec du matériel neuf ou dans les 120 jours suivant la date d'expiration du HP Care Pack d'origine.

2. TCO Certified, Impacts and Insights - Circular IT Management in Practice, 9 juin 2020.

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 les produits HP.