

Service de soutien matériel sur place



Care Pack, partie de HP Care

Principales caractéristiques du service

- Diagnostic de problèmes et soutien à distance
- Soutien matériel sur place
- Pièces de rechange et matériel inclus
- Mises à jour du micrologiciel pour certains produits
- Choix de périodes de couverture
- Choix de délai d'intervention sur place pour le soutien matériel
- Gestion des recours hiérarchiques
- Accès aux informations et aux services de soutien électronique
- Solution de soutien à distance électronique HP (pour les produits admissibles uniquement)
- Protection contre les dommages accidentels (en option, pour les produits admissibles uniquement)
- Conservation des supports défectueux (en option, pour les produits admissibles uniquement)
- Couverture uniquement pour les ordinateurs de bureau/clients légers/ordinateurs portables (en option, pour les produits admissibles uniquement)
- Remplacement de la trousse d'entretien

Aperçu du service

Le service de soutien matériel sur site fournit une assistance à distance de premier ordre pour le matériel couvert, ce qui permet d'augmenter le temps de disponibilité de vos produits. Le « produit couvert » est votre ordinateur portable, ordinateur tout-en-un, ordinateur de bureau, tablette identifiée sur votre facture ou confirmation de commande faisant l'objet du care pack en question.

Vous pouvez choisir entre différentes options de niveau de service offrant plusieurs combinaisons d'horaires de couverture et de délais d'intervention sur site de durées diverses afin de répondre à vos besoins de service spécifiques.

Spécifications

Tableau 1 Caractéristiques du service

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Diagnostic de problèmes et soutien à distance	<p>Une fois que le client a fait une demande de service et que HP a accusé réception de cette demande, tel qu'il est décrit dans la section « Dispositions générales et autres exclusions », HP travaillera pendant la période de couverture pour isoler l'incident matériel et s'occupera, à distance, de dépanner, de remédier et de résoudre l'incident avec le client. Avant toute assistance sur site, HP peut réaliser des diagnostics à distance à l'aide de solutions électroniques de soutien à distance pour accéder aux produits couverts, ou utiliser d'autres moyens disponibles pour résoudre l'incident à distance.</p> <p>HP assurera l'assistance téléphonique pour l'installation des micrologiciels installables par le client et des pièces remplaçables par le client pendant la période de couverture du service.</p> <p>Quelle que soit la fenêtre de couverture du Client, les incidents impliquant du matériel couvert peuvent être signalés à HP par téléphone ou sur le portail Web, selon les disponibilités locales, ou via un équipement automatisé de production de rapports via les solutions électroniques de soutien à distance HP 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. HP en accusera réception en enregistrant l'appel, en lui affectant un numéro de dossier et en communiquant ce dernier au Client. HP se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.</p>
Soutien matériel sur site	<p>En ce qui concerne les incidents matériels qui ne peuvent pas, selon HP, être résolus à distance, un représentant HP autorisé apportera un soutien technique sur site pour les matériels couverts afin de les réparer. Pour certains produits, HP se réserve le droit de les remplacer au lieu de les réparer. Les produits de rechange sont neufs ou comme neufs pour ce qui est du rendement. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>Une fois le représentant HP autorisé arrivé sur le site du Client, ce représentant continue à fournir le service, sur site ou à distance, à la discrétion de HP jusqu'à la réparation des produits. Le travail peut être temporairement suspendu si des pièces ou des ressources supplémentaires sont requises, mais reprend dès que celles-ci sont disponibles.</p> <p>Pour garantir un niveau de service élevé et des délais d'exécution limités, l'importance des dommages déterminera si l'unité peut être réparée sur site.</p>

Soutien matériel sur site, suite	<p>(si l'offre sur site est incluse dans la couverture) ou si elle doit être retournée au dépôt HP pour y être réparée. Les réparations sur site peuvent parfois nécessiter que le Prestataire de service reprenne l'unité en atelier pour sa réparation. L'exécution de bout en bout peut ne pas s'appliquer à l'assistance sur place fournie pour les ordinateurs de bureau, appareils mobiles et produits grand public.</p> <p>La réparation est considérée comme étant achevée lorsque HP constate la correction de la défaillance ou le remplacement du matériel.</p> <p>Réparation sur défaillance : En outre, lors de la fourniture d'un soutien technique sur site, HP peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installer les améliorations d'ingénierie disponibles pour aider le Client à garantir le fonctionnement correct des matériels et assurer la compatibilité avec les pièces de rechange fournies par HP. • Installer les mises à jour micrologicielles disponibles définies par HP en tant que non installables par le client et requises, selon HP, pour réparer le produit couvert ou maintenir sa prise en charge par HP et pour lesquelles le Client a la licence d'utilisation requise, le cas échéant. <p>Réparation sur demande : En outre, pendant les heures de couverture et sur demande du Client, HP installera les mises à jour micrologicielles essentielles définies par HP en tant que non installables par le client et pour lesquelles le Client a la licence d'utilisation requise, le cas échéant. Les mises à jour de micrologiciels essentielles sont des mises à jour recommandées par la division des produits HP pour installation immédiate.</p>
Pièces de rechange et matériels	<p>HP fournira les pièces de rechange et les matériels nécessaires pris en charge pour maintenir le matériel couvert en état de marche, y compris les pièces et matériels nécessaires aux améliorations d'ingénierie recommandées. Les pièces et produits de rechange fournis par HP sont neufs ou comme neufs pour ce qui est du rendement.</p> <p>Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. Les clients qui souhaitent conserver, démagnétiser ou détruire physiquement des pièces remplacées devront les payer au prix catalogue, déduction faite des remises applicables.</p> <p>Les fournitures et pièces consommables ne sont pas couvertes par le service de soutien et ne seront pas fournies dans le cadre de ce service; Les modalités de garantie standard s'appliquent aux fournitures et aux pièces consommables.</p> <p>Longévité/utilisation maximale prise en charge : Les pièces et les composants dont les limites de durée de vie et d'utilisation maximales relativement au soutien ont été dépassées, selon ce qui est mentionné dans le guide d'utilisation du fabricant, les spécifications en bref ou les fiches techniques du produit, ne seront ni fournis, ni réparés, ni remplacés dans le cadre du présent service.</p>
Mises à jour du micrologiciel pour certains produits	<p>Étant donné que HP publie des mises à jour de micrologiciels autorisées pour les produits matériels HP, ces mises à jour ne sont disponibles qu'aux clients ayant un contrat actif qui leur donne le droit d'accès à ces mises à jour.</p> <p>Les clients du service auront le droit de télécharger, d'installer et d'utiliser les mises à jour de micrologiciels pour les produits matériels couverts par ce service, sous réserve de restrictions de licence applicables prévues dans les conditions de vente standards de HP.</p> <p>HP vérifie le droit à ces mises à jour par des moyens raisonnables (comme un code d'accès ou tout autre identifiant), et le client est responsable de l'utilisation de tels outils d'accès en conformité avec les termes de la présente fiche de données et d'autres accords en vigueur de HP.</p> <p>HP peut prendre des mesures raisonnables supplémentaires, y compris les vérifications, afin de vérifier le respect par le client des modalités de ses accords avec HP, y compris la présente fiche de données.</p> <p>Pour les clients qui détiennent des licences de produits logiciels basés sur des micrologiciels (caractéristiques mises en œuvre dans le micrologiciel activé par l'achat d'une licence logicielle séparée) ou des micrologiciels sous licence, le client doit également avoir, si disponible, un contrat actif d'assistance logicielle HP pour recevoir, télécharger, installer et utiliser les mises à jour associées. HP fournira, installera les mises à jour des micrologiciels ou aidera le client à les installer comme décrit précédemment dans le présent document, seulement si le client détient une licence d'utilisation des mises à jour logicielles associées pour chaque système, connecteur, processeur, cœur de processeur, ou si une licence logicielle d'utilisateur final est permise par les conditions de la licence logicielle initiale de HP ou du fabricant.</p>

Fenêtre de couverture	<p>Les appels reçus hors de la période de couverture sont consignés à leur heure d'arrivée chez HP, mais, comme indiqué dans la section « Dispositions générales et autres exclusions », ne sont enregistrés qu'au prochain jour où le client dispose d'une fenêtre de couverture.</p> <p>Les options de temps de réponse offertes pour les produits admissibles sont précisées dans le tableau des options de niveaux de service.</p> <p>Toutes les périodes de couverture de service sont sous réserve de la disponibilité des ressources locales. Contactez le bureau local HP pour obtenir des informations détaillées sur leur disponibilité.</p>
Délai d'intervention sur place pour le soutien matériel	<p>Pour les incidents impliquant des produits couverts qui ne peuvent être résolus à distance, HP déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour atteindre les objectifs en matière de délai d'intervention sur place.</p> <p>On entend par délai d'intervention sur place la période qui commence au moment où la demande initiale de service est reçue et que l'avis de réception est émis par HP, tel qu'il est décrit dans la section « Dispositions générales et autres exclusions ». Le délai d'intervention sur place se termine lorsque le représentant HP autorisé arrive sur le site du Client ou lorsque l'événement signalé est fermé avec pour explication que HP a déterminé que l'événement en question ne nécessitait pas actuellement d'intervention sur place.</p> <p>Les délais d'intervention sont calculés uniquement durant la période de couverture et peuvent être transférés au jour suivant pour lequel une période de couverture est offerte. Les options de délais d'intervention offertes pour les produits admissibles sont précisées dans le tableau des options de niveaux de service. Tous les délais d'intervention sont sous réserve de la disponibilité des ressources locales. Contactez le bureau local HP pour obtenir des informations détaillées sur leur disponibilité.</p>
Gestion des paliers d'intervention	<p>HP a créé une procédure de recours hiérarchique pour résoudre des incidents logiciels complexes. La direction régionale de HP coordonne les paliers d'intervention en faisant appel aux compétences des spécialistes en résolution de problèmes de HP ou de certains partenaires tiers.</p>
Accès aux services et à l'information de soutien électronique	<p>Dans le cadre de ce service, HP fournira l'accès à certains outils électroniques et en ligne offerts sur le marché. Le client a accès à ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certaines fonctionnalités mises à la disposition des utilisateurs enregistrés, telles que le téléchargement de certains micrologiciels ou correctifs HP pouvant requérir des droits supplémentaires à travers des accords de soutien logiciel HP, l'abonnement à des notifications de services proactifs associés au matériel et à la participation à des forums de soutien à la résolution de problèmes et au partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés. • La fonction de recherche en ligne approfondie de documents de soutien technique dans le but de faciliter le processus de résolution de problèmes. • Certains outils de diagnostic de service spécifiques à HP avec un accès par mot de passe. • Un outil en ligne pour soumettre directement les questions à HP. Cet outil aide à résoudre les problèmes rapidement grâce à un processus de qualification préalable qui dirige la demande de soutien ou de service vers la ressource qualifiée pour y répondre. L'outil a également la possibilité de consulter l'état de chaque demande d'assistance ou de service soumise, y compris des cas soumis par téléphone. • Rechercher dans des bases de connaissances hébergées par HP et des tiers afin d'extraire l'information sur des produits, trouver des réponses à des questions de soutien et participer à des forums de soutien. Ce service peut être limité par des restrictions d'accès tierces.
Solutions électroniques de soutien à distance HP	<p>Pour les produits admissibles, les solutions électroniques de soutien à distance HP offrent de puissantes fonctionnalités de dépannage et de réparation. Il peut inclure des solutions d'accès au système à distance et peut tenir lieu d'administration centralisée et offrir une vue des incidents ouverts et de l'historique. Le spécialiste du soutien HP ne peut utiliser l'accès au système à distance qu'avec l'autorisation du Client. L'accès au système à distance peut permettre au spécialiste du soutien HP d'être plus efficace dans le dépannage et la résolution du problème.</p>

Caractéristiques (en option)

Tableau 2 Caractéristiques optionnelles du service

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Protection contre les dommages accidentels	<p>Pour les produits éligibles couverts, des niveaux de service particuliers peuvent être offerts avec une protection contre les dommages accidentels résultant d'une manipulation. Si la protection contre les dommages accidentels a été achetée, les produits couverts du client sont protégés contre de tels dommages résultant d'une manipulation.</p> <p>Un dommage accidentel se définit comme une défaillance opérationnelle ou mécanique due à un accident résultant d'une manipulation qui survient lors de l'utilisation prévue normale du produit couvert. La couverture pour les dommages accidentels liés à la manipulation inclut les déversements de liquides involontaires sur ou dans l'unité, les chutes accidentelles de l'unité d'une hauteur inférieure à 5 mètres et les surtensions qui endommagent les circuits du produit couvert.</p> <p>Les exclusions et les détails relatifs au service de protection contre les dommages accidentels sont répertoriés dans la section « Limites de service ».</p>
Conservation des supports défectueux	<p>Dans le cas de produits admissibles, cette caractéristique de service permet au client de conserver le disque dur défectueux ou les composantes du disque dur électronique admissible que le client ne veut pas céder en raison des données sensibles qui s'y trouvent (ci-après nommés « disque ou disque SSD/à mémoire flash ») couvert par ce service. Tous les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash admissibles d'un système couvert doivent faire partie de la procédure de conservation des supports défectueux. Nonobstant toute disposition contraire présentée dans ce document ou dans les conditions de vente standard en vigueur, HP se réserve le droit de prendre possession des disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash défectueux couverts par l'option du service de conservation des supports défectueux lorsqu'un produit de remplacement est fourni par HP au Client. Le Client conservera tous les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash défectueux pris en charge par HP dans le cadre de l'accord de soutien HP, et le Client reste entièrement responsable de la protection et de la confidentialité des données présentes sur ces disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash défectueux.</p>
Remplacement de la trousse d'entretien	<p>Un technicien HP expérimenté se rend sur le site du Client pour fournir toutes les pièces, la main-d'œuvre et le matériel nécessaires au remplacement de la trousse d'entretien et au nettoyage de l'imprimante. HP peut utiliser des pièces reconditionnées qui ont un rendement équivalent aux neuves; les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. L'engagement relatif à la réparation de l'imprimante du Client se termine lorsque le technicien a remplacé la trousse d'entretien et qu'une page d'essai a été imprimée avec succès. Remarque : l'imprimante doit fonctionner correctement avant l'installation de la trousse (voir la section Limites de service).</p>

Caractéristiques (en option)

Tableau 3 Caractéristiques optionnelles du service

Option	Caractéristiques de livraison
Intervention le jour suivant, heures d'ouverture standard (9x5)	<p>Le service est disponible 9 heures par jour, de 8 h à 17 h (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HP.</p> <p>Un représentant HP autorisé arrivera sur le site du Client pendant la fenêtre de couverture pour commencer les services de maintenance du matériel le jour de couverture suivant à compter du moment où HP a reçu et accusé réception de l'appel. Les appels reçus en dehors de la fenêtre de couverture feront l'objet d'un accusé de réception le jour de couverture suivant et seront traités le jour de couverture suivant.</p>
Intervention dans les 4 heures, heures d'ouverture standard (9x5)	<p>Le service est disponible 9 heures par jour, de 8 h à 17 h (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HP.</p> <p>Un représentant HP autorisé arrivera sur le site du Client pendant la fenêtre de couverture pour commencer les services de maintenance du matériel dans les 4 heures qui suivent le moment où HP a reçu et accusé réception de l'appel. Le délai d'intervention sur site dans les 4 heures est mesuré uniquement pendant la fenêtre de couverture. Pour les appels reçus après 13 h heure locale, le délai d'intervention peut être repoussé à la fenêtre de couverture suivante.</p>

Intervention dans les 4 heures, au-delà des heures ouvrables (13x5)	<p>Le service est disponible 13 heures par jour, de 8 h à 21 h (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HP.</p> <p>Un représentant HP autorisé arrivera sur le site du Client pendant la fenêtre de couverture pour commencer les services de maintenance du matériel dans les 4 heures qui suivent le moment où HP a reçu et accusé réception de l'appel. Le délai d'intervention sur site dans les 4 heures est mesuré uniquement pendant la fenêtre de couverture. Pour les appels reçus après 17 h heure locale, le délai d'intervention peut être repoussé à la fenêtre de couverture suivante.</p>
Intervention dans les 4 heures, au-delà des heures ouvrables (13 x 7)	<p>Le service est ouvert 13 heures par jour de 8 h à 21 h heure locale, du lundi au dimanche y compris les congés HP.</p> <p>Un représentant HP autorisé arrivera sur le site du Client pendant la fenêtre de couverture pour commencer les services de maintenance du matériel dans les 4 heures qui suivent le moment où HP a reçu et accusé réception de l'appel. Le délai d'intervention dans les 4 heures est mesuré uniquement pendant la fenêtre de couverture. Pour les appels reçus après 17 h heure locale, le délai d'intervention peut être repoussé à la fenêtre de couverture suivante.</p>
Intervention dans les 4 heures, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7	<p>Ce service est disponible 24 heures par jour, du lundi au dimanche, y compris les congés HP.</p> <p>Un représentant HP autorisé arrivera sur le site du Client quels que soient l'heure ou le jour de l'année pour commencer les services de maintenance du matériel dans les 4 heures qui suivent le moment où HP a reçu et accusé réception de l'appel.</p>

Couverture

Ce service couvre les matériels admissibles des marques HP ou Compaq, ainsi que les composants pris en charge et fournis par HP tels que la mémoire ou les lecteurs DVD-ROM, les accessoires achetés avec le produit principal, tels que la souris, le clavier, la station d'accueil et l'adaptateur secteur.

Les services HP Care Pack ayant cette limite de couverture ne couvrent pas les moniteurs externes HP. Les appareils tout-en-un incluent l'écran, qui n'est pas considéré comme un moniteur externe distinct. Cependant, un second moniteur associé à un appareil tout-en-un, par exemple, ne serait pas couvert par ces services HP Care Pack.

La station d'accueil ou le réplicateur de ports est couvert dans le pays où les services HP Care Pack ont été achetés, mais pas en dehors du pays d'achat.

Pour les systèmes de points de vente HP et les solutions groupées, tels que les solutions de revente ou mobiles, ce service couvre l'unité de base uniquement, à moins que le service n'établisse qu'il s'agit d'un service de solution de point de vente, qui fournit une couverture à l'unité de base ainsi que jusqu'à six périphériques associés de marque HP tels que les tiroirs-caisses, imprimantes, écrans de poteaux pour moniteurs et lecteurs de codes-barres ou scanners portatifs qui ont été vendus dans le cadre du point de vente ou de la solution groupée.

La couverture pour les systèmes multifournisseurs admissibles inclut tous les composants internes standard fournis par les fournisseurs ainsi que le moniteur externe, le clavier et la souris.

Les consommables, y compris mais sans s'y limiter, les supports amovibles, les batteries et les stylets de tablettes, les kits de maintenance et autres fournitures remplaçables par le Client, ainsi que la maintenance utilisateur et les appareils tiers ne sont pas couverts par ce service. Les batteries longue durée des ordinateurs portables et tablettes HP sont couvertes jusqu'à 3 ans.

Pour les pièces de rechange et composants abandonnés, une procédure de mise à niveau peut être requise. Les mises à niveau de pièces ou composants abandonnés peuvent entraîner des coûts supplémentaires pour le Client. HP travaillera avec le Client pour recommander un remplacement. Les composants ne disposent pas tous de pièces de remplacement disponibles dans tous les pays, selon les capacités du soutien local.

Conditions préalables

Le client doit avoir acquis de façon légitime une licence pour tout micrologiciel sous-jacent couvert par ces services.

HP, à sa seule discrétion, peut exiger la vérification des produits couverts. Si un tel audit est demandé, un représentant HP autorisé contactera le Client, lequel autorisera le déroulement d'un audit dans les 30 jours qui suivent. Pendant la vérification, l'information sur la configuration du système est recueillie et un inventaire des produits couverts est effectué. Les informations rassemblées lors de l'audit permettent à HP de planifier et de maintenir les stocks des pièces de rechange à leur niveau et emplacement appropriés, ce qui permet à HP d'analyser l'ensemble et de dépanner les éventuels incidents potentiels futurs afin d'effectuer les réparations aussi rapidement et efficacement que possible. HP se réserve le droit d'effectuer l'audit sur site, via un accès au système à distance ou des outils d'audit distants, ou par téléphone.

De plus, HP se réserve le droit de déclasser le service ou d'annuler le contrat de service si, après vérification, des suggestions importantes ne sont pas suivies ou que la vérification n'est pas effectuée dans le délai précisé, à moins que ce délai ne soit causé par HP.

Pour les options de délai d'intervention sur site pour le matériel, HP recommande fortement au Client d'installer et d'utiliser la solution de soutien à distance HP appropriée, via une connexion sécurisée avec HP, afin de permettre la fourniture du service. Veuillez contacter un représentant local HP pour en savoir davantage sur les prescriptions, spécifications et exclusions. Si le Client ne déploie pas la solution de soutien à distance HP appropriée, HP ne sera pas en mesure de fournir le service demandé et ne sera pas obligé de le faire. Des frais supplémentaires seront facturés pour l'installation sur site des micrologiciels non installables par le Client si le Client ne déploie pas la solution de soutien à distance HP appropriée lorsque celle-ci est recommandée et disponible. L'installation de micrologiciels et de logiciels que le client peut installer lui-même est de la responsabilité du client. Des frais supplémentaires seront facturés si le Client demande à HP d'installer des micrologiciels et des mises à jour logicielles installables par le Client. Toute facturation supplémentaire au Client s'effectuera au tarif pièces et main d'œuvre, sauf si un autre accord a été établi au préalable par écrit entre HP et le Client.

Responsabilités du client

Si le Client ne respecte pas ses engagements, à la discrétion de HP, HP ou le prestataire de service HP autorisé i) ne sera pas obligé de fournir les services décrits ou ii) fournira le service au Client en lui facturant les frais de matériel et de main d'œuvre engagés.

Sur demande de HP, le Client ou le représentant HP autorisé doit activer le matériel à prendre en charge dans les 10 jours qui suivent l'achat de ce service, à l'aide des instructions contenues dans le Care Pack ou le courrier électronique fourni par HP ou toute autre consigne de HP. Si le produit couvert change d'emplacement, l'activation et l'enregistrement (ou une modification appropriée de l'enregistrement HP existant) doivent avoir lieu dans les 10 jours qui suivent ce changement.

HP exige, et le recommande fortement pour les options de temps de réponse sur place en cas de soutien matériel, que le client installe la solution de soutien à distance de HP appropriée, avec une connexion sécurisée à HP, et qu'il fournisse toutes les ressources nécessaires conformément aux notes de mises à jour de solution de soutien à distance de HP afin de permettre la prestation du service et des options. Lorsqu'une solution de soutien à distance de HP est installée, le client doit aussi conserver les coordonnées de la personne-ressource configurées dans la solution de soutien à distance qu'utilisera HP pour répondre à une défaillance d'appareil. Veuillez contacter un représentant local HP pour en savoir davantage sur les prescriptions, spécifications et exclusions.

Sur demande de HP, le Client sera tenu de s'associer aux efforts mis en œuvre par HP pour résoudre les problèmes à distance. Le Client devra :

- Fournir toutes l'information nécessaire pour permettre à HP de fournir une assistance à distance rapide et professionnelle et de déterminer l'admissibilité au niveau d'assistance.
- Commencer à effectuer des tests automatiques et installer et lancer d'autres outils et programmes de diagnostic;
- Installer des mises à jour et des programmes de correction de micrologiciels;
- Effectuer d'autres activités raisonnables pour aider HP à identifier et à résoudre les problèmes, conformément à la demande de HP.

Le client est responsable de l'installation, en temps opportun, des mises à jour de micrologiciels critiques, de même que des pièces d'autoréparation (CSR) et des produits de rechange qui lui sont livrés.

Le Client accepte de payer des frais supplémentaires si le Client demande à HP d'installer les mises à jour et les correctifs de micrologiciels installables par le Client. Toute facturation supplémentaire au Client s'effectuera au tarif pièces et main d'œuvre, sauf si un autre accord a été établi au préalable par écrit entre HP et le Client.

Lorsque des pièces de réparations ou des produits de remplacement installables par le Client sont expédiés pour résoudre un problème, le Client est chargé de retourner la pièce ou le produit défectueux dans des délais fixés par HP. Si HP ne reçoit pas les pièces ou les produits défectueux dans ce délai, ou si les pièces ou les produits sont démagnétisés ou physiquement endommagés à la réception, le client sera tenu de payer le prix courant de HP pour les pièces ou les produits défectueux, tels que déterminés par HP.

Pour les services HP Care Pack qui incluent le service d'assistance en cas de détérioration accidentelle résultant de la manipulation :

- Il est de la responsabilité du Client de signaler le dommage accidentel à HP dans les 30 jours qui suivent l'incident, afin que HP puisse accélérer la réparation du système. HP se réserve le droit de refuser la réparation, dans le cadre de ce programme de couverture, aux dommages des systèmes pour lesquels l'incident a été signalé plus de 30 jours après sa survenue.

- L'utilisation de cette couverture nécessite l'explication des circonstances de l'accident, notamment le lieu et le moment ainsi qu'une description détaillée de l'événement réel. Tout manquement à cette obligation d'information entraînera un refus de la réclamation.

Si des éléments de protection tels que des housses, des mallettes de transport ou des étuis ont été fournis ou mis à disposition avec le produit couvert, il incombe au client de continuellement utiliser ces accessoires du produit afin d'être éligible à la protection assurée par ce service de couverture des dommages accidentels.

Avec l'option de service de conservation des supports défectueux, le Client doit :

- Conserver le contrôle physique des disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash à tout moment pendant la fourniture du soutien par HP; HP n'est pas responsable des données contenues sur les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash.
- S'assurer que ses données sensibles sur le disque ou les disques SSD/à mémoire flash sont détruites ou conservées en lieu sûr.
- Avoir un représentant autorisé sur place pour conserver le disque ou les disques SSD/à mémoire flash défectueux, accepter le remplacement du disque ou des disques SSD/à mémoire flash, fournir à HP l'information permettant d'identifier chaque disque ou disque SSD/à mémoire flash conservé en vertu des présentes, et, à la demande de HP, produire un document fourni par HP dans lequel le client reconnaît qu'il conserve le disque ou les disques SSD/à mémoire flash.
- Détruire le disque ou les disques SSD/à mémoire flash conservés ou s'assurer que le disque ou les disques SSD/à mémoire flash ne sont pas réutilisés.
- Mettre au rebut tous les disques ou disques SSD/à mémoire flash conservés, conformément aux lois et règlements en vigueur sur l'environnement.

Pour les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash fournis par HP au Client dans le cadre d'une location, d'un prêt ou d'une location-vente, le Client s'engage à retourner rapidement les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash de remplacement à la date d'expiration ou de résiliation du soutien par HP. Le Client sera seul responsable de la suppression de toutes les données sensibles de ces disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash en location, prêt ou location-vente avant leur retour à HP, et HP ne pourra être tenu responsable du maintien de la confidentialité ou de la vie privée des éventuelles données sensibles qui restent sur ces disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash.

Limites de service

À la discrétion de HP, ce service sera fourni à l'aide d'une combinaison de soutien et de diagnostic à distance, de services de soutien sur site et autres méthodes de prestation. Les autres méthodes de prestation de services pourront inclure la fourniture par coursier de pièces remplaçables par le Client, telles qu'un clavier, une souris ou, avec l'accord du Client, d'autres pièces de réparations installables par le Client selon HP, voire un produit de remplacement complet. HP déterminera le mode de livraison approprié pour assurer une assistance à la clientèle rapide et efficace.

HP a fait des investissements considérables dans l'ingénierie de ses produits afin qu'ils soient réparables par les clients. L'autoréparation (CSR) est un élément clé des conditions de garantie de HP. Cela permet à HP d'expédier directement au Client ses pièces de rechange, telles qu'un clavier, une souris ou des pièces classées par HP comme réparables par le client, dès qu'une défaillance a été confirmée. Les pièces sont généralement livrées du jour au lendemain afin qu'elles soient disponibles le plus vite possible. Le Client peut alors remplacer les pièces quand bon lui semble.

Les pièces réparables par le client font partie de la garantie standard de certains produits. L'autoréparation est facultative pour les clients disposant de services HP Care Pack ou d'un contrat de soutien. Cette option permet au Client de réparer par lui-même ou de faire réparer par du personnel de service HP sans surcoût pendant la période de couverture des services relatifs aux produits.

Le care pack et les contrats de soutien qui incluent des conditions « sur site » entraînent l'envoi des pièces réparables par le client directement chez le Client s'il veut remplacer par lui-même, et inversement, un technicien de soutien HP se présentera sur site pour effectuer la réparation si le Client décide de ne pas procéder à l'autoréparation.

Le care pack et les contrats de soutien qui incluent des conditions « hors site » telles que le service de ramassage et de retour ou le retour à HP nécessitent que le Client délivre le produit auprès d'un réparateur agréé HP ou envoie le produit à HP, à la discrétion de HP si le Client décide de ne pas procéder à l'autoréparation.

Si le Client accepte le programme de réparation par le client (CSR) recommandé et qu'une pièce d'autoréparation est fournie pour la remise en état du système, le niveau de service sur site ne s'applique pas. Dans ces cas, la pratique de HP est d'expédier au client par messagerie les pièces d'autoréparation essentielles au fonctionnement du produit.

Le délai d'intervention sur place ne s'applique pas si le service peut être assuré à l'aide de diagnostic à distance, d'assistance à distance ou d'autres moyens décrits plus haut.

Pour les systèmes PDV HP et les solutions de produits groupés telles que les solutions de vente au détail, bornes ou chariots, le service peut être fourni sur site pour l'unité de base uniquement. Tout service pour les périphériques associés sera assuré par l'envoi de pièces de rechange ou de produits de remplacement complets pour une réparation ou une installation par le Client ou par le technicien qui livre la pièce ou le produit.

Les activités suivantes sont exclues de ce service :

- La sauvegarde, la récupération et le soutien du système d'exploitation, d'autres logiciels et de données
- Les essais fonctionnels des applications ou les tests supplémentaires demandés ou requis par le client
- Le dépannage de problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- L'assistance dans le cas de problèmes de réseau.
- Les services requis par le Client consécutifs à l'absence d'incorporation par le Client de correctifs, réparations ou modifications du système fournis par des services HP qui avaient été requis suite à l'absence de mise en œuvre par le Client d'une mesure proactive précédemment recommandée par HP.
- Les services qui, selon HP, sont requis suite à une manipulation ou utilisation incorrecte des services relatifs aux produits qui, selon HP sont requis suite à des tentatives non autorisées d'installation, réparation, maintenance ou modification de matériels, micrologiciels ou logiciels par des personnels autres que HP.

Exclusions de l'option de service d'assistance en cas de détérioration accidentelle résultant de la manipulation

L'admissibilité à l'achat du service de protection contre la détérioration accidentelle implique que le produit est couvert par une garantie usine ou un service d'extension de garantie dont la durée de couverture est égale ou supérieure à celle du service de protection contre la détérioration accidentelle. Le service de protection contre les dommages accidentels protège contre les dommages accidentels soudains et imprévus résultant d'une manipulation, dans la mesure où le dommage résulte d'une utilisation normale.

À l'exception des produits pour lesquels de tels dommages sont spécifiquement identifiés comme couverts par la garantie limitée HP, la garantie limitée HP ne couvre pas les dommages causés dans les situations suivantes :

- Usure normale; changement de couleur, de texture ou d'aspect; détérioration progressive; rouille; poussière ou corrosion.
- Vandalisme, incendie, accident de véhicule ou de propriétaire, phénomène naturel (tel qu'une inondation, une catastrophe) ou tout autre péril survenant à l'extérieur du produit.
- Dommages dus à l'action de la police, à une guerre déclarée ou non déclarée, à un incident nucléaire ou à du terrorisme.
- Exposition à des conditions climatiques ou environnementales en dehors des préconisations de HP, exposition aux matières dangereuses (y compris biologiques ou fluides corporels humains ou animaux), dommages ou infestation dus aux insectes.
- Négligence, mauvaise manipulation, mauvaise utilisation de l'opérateur.
- Alimentation électrique incorrecte, réparation ou tentative de réparation non autorisées, modification non autorisée de l'équipement, des accessoires ou de l'installation, batteries défectueuses, fuite de batterie, défaut de maintenance préconisée par le fabricant (y compris l'utilisation de nettoyeurs inappropriés).
- Les erreurs au niveau de la conception, de la fabrication, de la programmation ou des instructions du produit.
- Entretien, réparation ou remplacement nécessités par une perte ou un dommage résultant de toute cause autre qu'une utilisation, un stockage et un fonctionnement normaux du produit, conformément aux spécifications du fabricant et au guide du propriétaire.
- Vol, perte ou disparition mystérieuse, ou placement erroné.
- Perte ou corruption de données; interruptions d'activité.
- Fraude (y compris mais sans s'y limiter la divulgation incorrecte, mensongère, erronée ou incomplète d'informations sur la façon dont l'équipement a été endommagé à l'arbitre du Client, au technicien ou à HP).
- Dommage accidentel ou autre du produit qui est cosmétique par nature, à savoir un dommage n'ayant pas d'incidence sur le fonctionnement et les fonctionnalités de l'ordinateur, y compris les dommages au boîtier ou à l'armoire ou à tout autre pièce non fonctionnelle qui n'altère pas la fonctionnalité du produit couvert.
- Imperfections de l'écran de l'ordinateur, y compris mais sans s'y limiter les pixels morts, provoqués par une utilisation et un fonctionnement normaux du produit.
- Dommages à des produits dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
- Détérioration ou défaillance d'équipements couverts par la garantie, le rappel ou un bulletin d'usine du fabricant.
- Dommage causé lors du transport du produit couvert par le Client vers ou depuis un emplacement;
- Dommage aux matériels logiciels, supports, données, etc. provoqués par, mais sans s'y limiter, des virus, programmes d'applications; programmes réseau; mises à niveau; mises en forme de tous types; bases de données; fichiers; pilotes; code source; code objet ou données propriétaires; tout support, configuration, installation ou réinstallation de tout logiciel ou données; ou utilisation de supports défectueux ou endommagés.
- Toute condition préexistante survenue avant la date d'achat du service HP Care Pack. En outre, une période de carence de 30 jours doit être observée pour les care packs achetés plus de 30 jours après l'achat du matériel avant qu'une réclamation puisse être soumise à HP.

- Obsolescence du produit
- Tout équipement déplacé en dehors du pays d'achat et non couvert par le care pack couvrant à la fois les dommages accidentels et les déplacements.
- Écrans à cristaux liquides endommagés ou défectueux lorsque la défaillance est due à des abus ou est exclue de quelque autre manière que ce soit par les présentes.
- Dommages intentionnels résultant d'un écran d'ordinateur fissuré ou endommagé ou d'un moniteur endommagé.
- Altération ou modification du produit couvert de quelque façon que ce soit.
- Disparition inexplicée ou mystérieuse et tout acte délibéré provoquant des dommages au produit couvert.
- Conduite imprudente, délibérée, négligente, abusive ou intentionnelle lors de la manipulation ou de l'utilisation du produit. L'abus est défini comme la non utilisation intentionnelle d'éléments de protection pendant l'utilisation du produit, ou le traitement et l'utilisation des produits couverts d'une façon inappropriée pouvant causer sa détérioration, et tout dommage délibéré ou intentionnel au produit.
- Si des éléments de protection tels que des housses, des mallettes de transport ou des étuis ont été fournis ou mis à disposition avec le produit couvert, il incombe au client de continuellement utiliser ces accessoires du produit afin d'être éligible à la protection assurée par ce service de couverture des dommages accidentels.

Limites de l'option du service d'assistance en cas de détérioration accidentelle résultant de la manipulation

HP ne limite pas le nombre de dommages accidentels qualifiés issus de réclamations liées à la manipulation pendant la durée du contrat HP Care Pack; cependant, HP se réserve le droit d'effectuer l'audit physique de votre produit ou de collaborer avec le Client pour valider une réclamation soumise pour dommage accidentel lors de la manipulation.

Pour les Clients dont l'historique des réclamations montre un taux de réclamations excessif, HP se réserve le droit de refuser les demandes d'achat du service de protection contre les dommages accidentels.

Limites supplémentaires de l'option du service d'assistance en cas de détérioration accidentelle résultant de la manipulation

Nous ne saurons être tenus responsables de tout dommage accessoire ou consécutif, y compris, mais sans s'y limiter, lié au matériel, à la perte de temps ou à la perte de données résultant de la défaillance d'un produit ou équipement ou de retards de service ou d'une incapacité à fournir un service.

HP se réserve le droit de vérifier physiquement votre produit et/ou de collaborer avec le client pour valider une demande soumise pour un dommage accidentel résultant d'une manipulation.

HP se réserve le droit de remplacer les produits HP au lieu de les réparer. Le produit couvert devient la propriété de HP et doit être retourné à HP (ou à un mandataire HP) aux frais de HP. HP se réserve le droit de remplacer le produit par un produit reconditionné. Les progrès technologiques peuvent entraîner le choix d'un produit de remplacement au prix de vente inférieur à celui du produit d'origine.

HP se réserve également le droit de refuser, à sa seule discrétion, d'accepter des demandes d'achat du service de protection contre les dommages accidentels résultant d'une manipulation.

Restrictions des options du service de conservation de supports défectueux

L'option de service de conservation des supports défectueux s'applique uniquement aux disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash admissibles remplacés par HP pour cause de défaillance. Elle ne s'applique à aucun échange de disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash n'ayant pas subi de défaillance.

Les composants de rétention des données qui sont désignés par HP comme pièces consommables ou qui ont dépassé la longévité maximale prise en charge ou la limite maximale d'utilisation déterminées dans le manuel d'utilisation du fabricant, les caractéristiques techniques du produit ou la fiche technique ne sont pas admissibles pour l'option de service de conservation des supports défectueux.

La couverture du service de conservation des supports défectueux pour les options non signalées par HP comme nécessitant une couverture séparée, si disponible, doit être configurée et achetée séparément.

Les taux de défaillance des disques durs et lecteurs HP font l'objet d'une surveillance constante, et HP se réserve le droit d'annuler ce service sur avis de 30 jours si elle croit, de manière raisonnable, que le client abuse de l'option de conservation des supports défectueux (par exemple, lorsque le remplacement d'un support électronique défectueux excède les taux de défaillance courants pour le système en question).

Exclusions du service de remplacement de la trousse d'entretien

Les activités exclues du service de remplacement de la trousse d'entretien en option sont, mais sans s'y limiter, les suivantes :

- Toute réparation au-delà du remplacement de la trousse d'entretien; si l'imprimante du Client nécessite le remplacement d'une autre pièce supplémentaire, elle fera l'objet d'une facturation distincte de ce service.
- Les trousse d'entretien pour imprimantes HP peuvent uniquement être remplacées par des techniciens HP autorisés.

Dispositions générales/Autres exclusions

HP accusera réception d'un appel en enregistrant un dossier, en communiquant le numéro de dossier au Client et en confirmant la gravité de l'incident du Client et le délai de mise en œuvre de la mesure corrective. Remarque : Pour les événements signalés par l'entremise de solutions de soutien à distance de HP, HP doit communiquer avec le client, déterminer la gravité de l'incident avec le client et prévoir l'accès au système avant que ne débute l'engagement de réparation de matériel ou le temps de réponse à un problème de matériel sur place.

L'engagement de délai d'intervention sur place pour le soutien matériel peut varier selon la gravité de l'incident. Le client détermine le niveau de gravité de l'incident.

La gravité de l'incident se définit comme suit :

- Gravité 1—Arrêt critique : par exemple, environnement de production arrêté : système de production ou application de production arrêtés/à risque élevé; corruption/perde ou risque lié au données; activité gravement menacée; problèmes de sécurité
- Gravité 2—Dégradation critique : par exemple, environnement de production gravement perturbé; système de production ou application de production interrompus/compromis; risque de réapparition; impact important sur l'activité
- Gravité 3—Normal : par exemple, système hors production (par exemple un système de test) arrêté ou dégradé; système de production ou application de production dégradés avec solution de rechange en place; fonctionnalité non critique perdue; impact limité sur l'activité
- Gravité 4—Faible : par exemple, aucun impact sur l'activité ou l'utilisateur

Zones d'intervention

Pour les emplacements situés à moins 320 km (200 miles) d'un centre d'assistance HP agréé, le déplacement est gratuit. Si l'emplacement est situé à plus de 320 km (200 miles) d'un centre d'assistance HP agréé, des frais de déplacement supplémentaires s'appliquent.

Les zones et frais de déplacement applicables peuvent varier d'un endroit à l'autre. Les délais d'intervention sur les sites situés à plus de 160 km d'un centre de soutien HP désigné seront allongés selon la distance supplémentaire, comme illustré dans le tableau ci-dessous.

Les zones et frais de déplacement applicables peuvent varier d'un endroit à l'autre. Pour plus d'informations sur les zones d'intervention, contactez un revendeur HP.

Zone	Distance du soutien HP Agence responsable	Jour ouvrable suivant Délai d'intervention sur place	Zone d'intervention Frais
Zones 0 à 2	0-80 km	Jour ouvrable suivant	Aucun supplément
Zone 3	81 à 160 km	Jour ouvrable suivant	Aucun supplément
Zone 4	161 à 320 km	1 jour ouvrable supplémentaire	Aucun supplément
Zone 5	321 à 480 km	2 jours ouvrables supplémentaires	Frais personnalisés basés sur les frais de déplacement réels
Zone 6	Plus de +480km	Non disponible	Frais personnalisés basés sur les frais de déplacement réels

Zone	Distance du soutien HP Agence responsable	Intervention sur site dans les 4 heures Délai d'intervention	Zone d'intervention Frais
Zones 0 à 2	0-80 km	4 heures	Aucun supplément
Zone 3	81 à 160 km	4 heures	Aucun supplément
Zone 4	161 à 320 km	8 heures	Aucun supplément
Zone 5	321 à 480 km	Non disponible	Frais personnalisés basés sur les frais de déplacement réels
Zone 6	Plus de +480 km	Non disponible	Frais personnalisés basés sur les frais de déplacement réels

Informations sur les commandes

Toutes les unités et options avec un Care Pack vendu individuellement doivent être commandées avec le même niveau de service que le produit auquel elles appartiennent si ce niveau de service est disponible pour ces unités et options.

La disponibilité des caractéristiques et des niveaux de service peut varier selon les ressources locales et peut être limitée aux produits et aux emplacements admissibles. Pour obtenir des informations complémentaires ou pour commander un Services de support matériel sur site HP, contactez un représentant HP local.

Renseignements supplémentaires

Pour plus d'informations sur les services HP, contactez l'un de nos revendeurs dans le monde entier ou allez sur le site web suivant :

Services d'ordinateurs et d'impression HP : hp.com/go/pcandprintservices

Abonnez-vous sur
hp.com/go/getupdated



Partager avec des collègues

Les services HP sont régis par les conditions de service applicables de HP, fournies ou indiquées au client au moment de l'achat. Le client peut disposer d'autres droits en fonction des lois locales qui s'appliquent. Ces droits ne sont en aucun cas touchés par les conditions générales de services de HP ou par la garantie limitée de HP fournie avec votre produit HP.

Tous droits réservés © 2015 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans les présentes peuvent être modifiées à tout moment sans préavis. Les seules garanties couvrant les produits et les services de HP sont énoncées exclusivement dans la documentation accompagnant ces produits et services. Les informations contenues dans ce document ne constituent pas une garantie complémentaire ni une condition, expresse ou implicite, de fait ou par la loi. HP n'est en aucun cas responsable des erreurs ou omissions de nature technique ou éditoriale figurant dans les présentes.

