

Service d'assistance et d'échange matériels HP



Services contractuels HP Care

Avantages du service

- Un service « porte-à-porte » pratique
- Une solution moins onéreuse que la réparation sur site
- Alternatives pratiques pour renvoyer les appareils défectueux à HP : retour avec le conditionnement et les étiquettes de transport prépayé fournis par HP, ou enlèvement par HP
- Options de délai d'intervention souples

Principales caractéristiques du service

- Diagnostic à distance du problème et assistance technique par téléphone
- Échange du matériel
- Choix d'options de retour
- Choix d'options de délai d'intervention (produits éligibles uniquement)
- Choix d'options d'horaires d'intervention (produits éligibles uniquement)
- Accès aux informations et services d'assistance électronique
- Protection contre les dommages accidentels (en option pour les produits éligibles dans certains pays seulement)

Aperçu du service

HP offre un service d'échange matériel fiable et rapide pour les produits éligibles de HP et d'autres fournisseurs. Le service d'assistance et d'échange matériels HP est une alternative pratique et rentable aux réparations sur site.

Il vous garantit, pendant une période limitée, un produit de remplacement livré chez vous, sans que vous ayez à payer de frais de port. Pour certains produits, vous avez le choix entre différentes options de retour et de délais et horaires d'intervention, selon vos besoins.

Caractéristiques

Tableau 1. Fonctionnalités du service

Fonctionnalité	Modalités
Diagnostic du problème et assistance à distance	Lorsque le Client rencontre un problème, il doit d'abord appeler le numéro de téléphone d'assistance dédié. HP lui fournit ensuite une assistance technique de base par téléphone pour l'installation, la configuration du produit, le paramétrage et la résolution des problèmes. Avant de planifier l'échange d'un appareil, HP peut demander au Client de lui fournir des informations utiles, de lancer des outils de diagnostic ou de réaliser d'autres actions d'assistance.
Échange du matériel	Si, selon HP, le problème ne peut pas être résolu à distance, HP remplacera le produit défectueux ou la pièce remplaçable par le client par une pièce ou un produit neuf(ve) ou offrant des performances équivalentes à celles d'un matériel neuf, mais susceptible de présenter un défaut cosmétique mineur. La pièce ou le produit remplacé(e) devient la propriété de HP. Le produit ou la pièce de remplacement est livré(e) chez le Client par un transporteur, sans frais de port supplémentaires. L'adresse de livraison demandée par le Client ne doit pas obliger HP à recourir à des transports internationaux pour livrer le produit ou la pièce de remplacement.
Retour du produit défectueux à HP	Il incombe au Client de renvoyer le produit défectueux à HP dans le délai spécifié ci-dessous (voir « Responsabilités du Client »), en respectant les instructions d'emballage et en utilisant le conditionnement et l'étiquette de transport prépayé fournis par HP en même temps que le produit de remplacement. HP peut également, à son entière discrétion, choisir d'enlever un produit défectueux chez le Client. Pour les produits et zones éligibles, l'enlèvement par HP peut être disponible en tant qu'option.
Délai pour la livraison sur site	Le délai pour la livraison sur site désigne la période qui débute lors de la réception et de l'enregistrement de la demande de service initiale par HP et se termine à l'arrivée du produit de remplacement chez le Client dans le cadre des horaires d'intervention. Les délais d'intervention sont calculés pendant les horaires d'intervention uniquement et peuvent être reportés au jour suivant couvert par ces horaires. Les options de délai pour les livraisons sur site pour les produits éligibles sont précisées dans le tableau des options de niveau de service. Tous les délais pour la livraison sur site sont proposés sous réserve de disponibilité au plan local. Veuillez contacter un bureau de vente local HP pour obtenir des informations détaillées sur la disponibilité du service.

Horaires d'intervention Les horaires d'intervention désignent la période pendant laquelle les services d'assistance et de diagnostic sont assurés et les produits de remplacement livrés. Les demandes de service reçues en dehors de ces horaires seront enregistrées le jour suivant pour lequel le Client dispose de ces horaires d'intervention.

Les options d'horaires d'intervention, disponibles pour les produits éligibles, sont précisées dans le tableau des options de niveau de service.

Les horaires d'intervention dépendent de la disponibilité au plan local. Veuillez contacter un bureau de vente local HP pour obtenir des informations détaillées sur la disponibilité du service.

Accès aux informations et services d'assistance électronique Dans le cadre de ce service, HP garantit l'accès à certains outils électroniques disponibles dans le commerce et accessibles sur Internet. Le Client possède un accès à ce qui suit :

- Certaines fonctionnalités à la disposition des utilisateurs enregistrés, telles que la possibilité de télécharger des micrologiciels ou correctifs HP qui peuvent nécessiter des droits supplémentaires dans le cadre des accords d'assistance logicielle HP, l'abonnement aux notifications de services proactifs liés au matériel et la possibilité de participer 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 exclusifs de diagnostic de service HP, avec accès par mot de passe.
- Un outil en ligne pour soumettre des questions directement à HP ; celui-ci permet de résoudre rapidement les problèmes grâce à une procédure de pré-qualification qui dirige la demande de service ou d'assistance vers les ressources qualifiées pour répondre à la question ; l'outil permet également d'évaluer l'état de chaque demande de service ou d'assistance effectuée, y compris les cas soumis par téléphone.
- La possibilité de rechercher dans les bases de données de connaissance hébergées par HP (et d'autres tiers pour certains produits externes), afin d'obtenir des informations produit, des réponses aux questions liées à l'assistance et de prendre part à des forums d'aide ; ce service peut être limité par des restrictions d'accès applicables aux tiers.

Caractéristiques (en option)

Tableau 2. Fonctionnalités du service en option

Fonctionnalité	Modalités
Enlèvement par HP	Pour les lieux et produits éligibles, un transporteur agréé par HP récupère le produit défectueux chez le Client, à la discrétion de HP, et livre le produit de remplacement en même temps ou sur rendez-vous dans les 10 jours ouvrables suivants. Il incombe au Client d'emballer et de préparer convenablement le produit pour l'enlèvement par le transporteur. Avec cette option, le Client n'est en aucun cas responsable de la mise en place ou de la gestion du retour du produit défectueux.
Protection contre les dommages accidentels	<p>Pour les produits éligibles, des niveaux de service spécifiques peuvent être offerts avec une protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation. Lorsque la protection contre les dommages accidentels s'applique, le Client en bénéficie pour le matériel couvert dans le cadre de ce service.</p> <p>Le dommage accidentel est défini comme le dommage physique à un produit causé par ou résultant d'un incident soudain imprévu, dans la mesure où celui-ci se produit dans des conditions normales d'utilisation. Les risques couverts comprennent les déversements accidentels de liquide à l'intérieur de l'appareil ou sur celui-ci, les chutes, les chocs et les surtensions électriques ; sont également couverts les écrans à cristaux liquides (LCD) et autres pièces endommagées ou cassées. Pour de plus amples informations et exclusions supplémentaires liées au service de protection contre les dommages accidentels, veuillez consulter la section « Limites du service ».</p>

Caractéristiques

Tableau 3. Options de niveau de service

Option	Modalités
Échange le jour suivant, heures de bureau normales (9x5)	<p>Le service est disponible 9 heures par jour, de 8 h à 17 h (heure locale) du lundi au vendredi, hors jours fériés HP.</p> <p>Pour les appels reçus avant 14 h, HP expédie un produit de remplacement à l'adresse du Client avec une livraison sur site le jour ouvré suivant celui de l'enregistrement de la demande de service. Les demandes de service reçues après 14 h ou en dehors des horaires d'intervention seront enregistrées le jour suivant couvert par ces horaires et traitées le jour ouvrable suivant celui-ci.</p> <p>Le produit de remplacement sera livré avant 10 h 30 (heure locale) dans la plupart des régions.</p> <p>Le délai de livraison peut varier selon la zone géographique.</p>
Échange sous 4 heures, heures de bureau normales (9x5)	<p>Pour les produits éligibles uniquement, le service est disponible 9 heures par jour, de 8 h à 17 h (heure locale) du lundi au vendredi, hors jours fériés HP.</p> <p>Pour les appels reçus avant 13 h (heure locale), HP expédie un produit de remplacement à l'adresse du Client avec une livraison sur site dans les 4 heures suivant l'enregistrement de la demande de service. Le délai d'intervention sous 4 heures s'applique dans les régions éligibles et n'est calculé que pendant les horaires d'intervention. Pour les appels reçus après 13 h (heure locale), l'appel peut être enregistré le jour suivant couvert par ces horaires.</p>
Échange sous 4 heures, 24 h/24 et 7 j/7	<p>Pour les produits éligibles uniquement, le service est disponible 24 heures par jour du lundi au dimanche, y compris les jours fériés HP.</p> <p>HP expédie un produit de remplacement à l'adresse du Client avec une livraison sur site dans les 4 heures suivant l'enregistrement de la demande de service.</p>
Expédition sur site dans le délai de production normal du produit, heures de bureau normales (9x5)	<p>Le service est disponible 9 heures par jour, de 8 h à 17 h (heure locale) du lundi au vendredi, hors jours fériés HP.</p> <p>Pour les appels reçus avant 14 h, HP expédie un produit de remplacement à l'adresse du Client, dans le délai de production normal du produit avec une livraison sur site dans les 3 à 5 jours couverts par ces horaires à compter de l'enregistrement de la demande de service. Les demandes de service reçues après 14 h ou en dehors des horaires d'intervention seront enregistrées le jour suivant couvert par ces horaires et traitées dans les 3 à 5 jours suivants couverts par ces horaires.</p>

Couverture géographique

Le service est limité à certaines régions. Veuillez vous renseigner auprès de votre représentant agréé HP au plan local pour savoir si ce service est disponible dans votre région.

Les sites de Clients localisés à plus de 160 km d'un bureau chargé de l'assistance HP ne sont pas éligibles aux niveaux de service d'échange sous 4 heures.

Les Clients peuvent se renseigner auprès d'un représentant HP local agréé pour savoir si leur site ou leurs produits sont éligibles pour ce service.

Responsabilités du Client

À la demande de HP, le Client sera tenu d'aider HP à résoudre le problème à distance. Il pourra s'agir de :

- fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP d'apporter une assistance professionnelle à distance en temps voulu et de déterminer le niveau d'éligibilité à l'assistance ;
- lancer des auto-tests, installer et exécuter d'autres outils et programmes de diagnostic ;
- installer des mises à jour et des correctifs de micrologiciels installables par le Client ;
- effectuer, à la demande de HP, toute autre action appropriée pour permettre à HP d'identifier ou de résoudre les problèmes.

Pour certains produits, le Client doit informer HP de la configuration exigée pour le produit de remplacement avant le début du service et indiquer cette configuration sur chaque formulaire de demande de service.

Lors de la demande de service, le Client doit communiquer à HP un numéro de carte de crédit ou un numéro de bon de commande. Si l'option d'enlèvement par HP n'a pas été choisie, le Client est tenu d'expédier à HP le produit défectueux dans les 3 jours ouvrables suivant la réception du produit de remplacement, et demander une quittance d'assurance prépayée qu'il conservera pour prouver l'expédition à HP. Si HP ne reçoit pas le produit défectueux dans les 10 jours ouvrables suivant la réception du produit de remplacement par le Client, le produit de remplacement sera facturé à celui-ci au prix catalogue.

Les produits de remplacement sont généralement livrés chez le Client, tout comme les produits défectueux qui y sont enlevés, à la réception ou dans l'espace de réception des marchandises si l'adresse spécifiée par le Client est une adresse professionnelle. Le Client doit accuser réception du produit de remplacement en signant le bordereau de livraison du transporteur au moment de la livraison.

Il est tenu de :

- conserver une copie de sauvegarde actuelle du système d'exploitation, du programme de développement et de tous les logiciels et autres données utiles ;
- restaurer les données et les logiciels sur l'appareil après sa réparation ou son remplacement ;
- installer le logiciel d'application utilisateur et de s'assurer que tous les logiciels disposent d'une licence valide.

Si les pièces d'auto-réparation par le client ou les produits de remplacement sont expédiés pour résoudre un problème, le Client est tenu de renvoyer les pièces ou produits défectueux(es) 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, le Client devra payer le prix catalogue de la pièce ou du produit défectueux(se), à la discrétion de HP.

Pour les services HP Care Pack qui incluent la protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation, le Client est tenu de signaler à HP le dommage accidentel dans les 30 jours suivant la date de l'incident pour que HP puisse accélérer le processus de réparation du système. HP se réserve le droit de refuser les réparations comprises dans ce programme de couverture pour les dommages causés aux systèmes lorsque l'incident a été signalé plus de 30 jours après sa date d'occurrence. Si des éléments protecteurs comme les housses, les mallettes de transport ou les pochettes, etc. étaient fournis ou mis à disposition pour être utilisés avec le produit couvert, il est de la responsabilité du Client d'utiliser constamment ces accessoires pour protéger le produit couvert des dommages.

Limites du service

À la discrétion de HP, le service sera assuré via la combinaison d'une assistance et d'un diagnostic à distance, la livraison d'un produit de remplacement et d'autres méthodes de prestation de service. Ces autres modes de prestation de service peuvent inclure la livraison de pièces remplaçables par le client telles qu'un clavier, une souris, ou toute autre pièce définie comme pièce d'auto-réparation par le client. HP déterminera le mode de prestation approprié afin de fournir une assistance efficace en temps opportun.

Les actions suivantes sont exclues de ce service :

- Diagnostic ou maintenance sur le site du Client (si un diagnostic ou une maintenance sur site est nécessaire et demandé(e), le client sera facturé au taux habituel du service HP) ;
- Installation et configuration du produit de remplacement sur le site du Client ;
- Sauvegarde, récupération et assistance relatives au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données ;
- Dépannage des problèmes d'interconnectivité et de compatibilité ;
- Assistance pour les problèmes liés au réseau ;
- Services requis liés au fait que le Client a omis d'intégrer une solution, une réparation, une modification ou un correctif de système lui ayant été fourni(e) par HP ;
- Services requis dus à l'incapacité du Client à prendre une mesure préventive conseillée précédemment par HP ;
- Maintenance préventive par l'utilisateur.

L'adresse de livraison ou d'enlèvement demandée par le Client ne doit pas contraindre HP à recourir à des transports internationaux pour effectuer cette livraison ou cet enlèvement de produits ou pièces.

La couverture géographique est susceptible de varier.

Exclusions de l'option de service de protection contre les dommages accidentels

L'éligibilité à l'achat de l'option de service de protection contre les dommages accidentels exige que le produit soit couvert par une garantie d'usine ou un service d'extension de garantie avec une durée de couverture résiduelle au moins égale à celle du service de protection contre les dommages accidentels. Le service de protection contre les dommages accidentels garantit une protection contre les dommages accidentels soudains et imprévisibles liés à la manipulation, dès lors que ces dommages surviennent dans le cadre d'une utilisation normale. Il ne couvre pas les situations et dommages suivants causés par :

- L'usure normale ; le changement de couleur, de texture ou de finition ; la détérioration progressive, la rouille, la poussière ou la corrosion ;
- Un incendie, un accident de véhicule ou du propriétaire (dans les cas où l'accident en question est couvert par une police d'assurance ou autre garantie produit), un phénomène naturel (tel que, mais sans s'y limiter, une inondation), ou tout autre danger dont l'origine est extérieure au produit ;
- L'exposition à des conditions climatiques ou environnementales excédant les spécifications de HP, l'exposition à des substances dangereuses (y compris les matières biologiques dangereuses), la négligence de l'utilisateur, l'utilisation abusive, la mauvaise manipulation, une alimentation électrique inadaptée, les réparations ou tentatives de réparation non autorisées, les modifications d'équipement inadéquates ou non autorisées, les fixations ou l'installation, le vandalisme, les dommages provoqués par les animaux ou insectes ou leur invasion, les batteries défectueuses, les fuites de batteries, le non-respect de la maintenance spécifiée par le fabricant (y compris l'utilisation de nettoyants inappropriés) ;
- Les erreurs de conception, construction ou programmation du produit, ou celles présentes dans ses instructions ;
- L'entretien, la réparation ou le remplacement exigé(e) par la perte ou les dommages provenant de causes autres que l'utilisation, le stockage et le fonctionnement normaux du produit conformément aux spécifications du fabricant et au manuel de l'utilisateur ;
- Le vol, la perte, la disparition mystérieuse ou l'égarement ;
- La perte ou la corruption de données, l'interruption d'activités professionnelles ;
- La fraude (y compris, sans caractère limitatif, toute déclaration incorrecte, trompeuse, erronée ou incomplète sur la façon dont l'équipement a été endommagé, faite à l'arbitre du Client, au technicien ou à HP) ;
- Les dommages accidentels ou autres subis par le produit qui sont cosmétiques par nature, c'est-à-dire les dommages n'altérant pas l'utilisation et le fonctionnement de l'ordinateur ;
- Les imperfections de l'écran de l'ordinateur, y compris, sans caractère limitatif, les pixels « brûlés » ou manquants, causées par l'utilisation et le fonctionnement normaux du produit ;
- Les dommages causés à un(des) produit(s) dont les numéros de série ont été retirés ou altérés ;
- Les dommages ou pannes de matériel couvert par la garantie, le rappel ou les bulletins d'usine du fabricant ;
- Les dommages causés pendant l'expédition du produit couvert depuis/vers un autre emplacement par le Client ;
- Les dommages matériels et logiciels, dommages aux supports, données, etc., découlant de causes comprenant notamment, sans caractère limitatif, les virus, programmes d'applications, programmes réseaux, mises à jour, formatages de toute nature, bases de données, fichiers, pilotes, les code source, code objet ou données propriétaires, toute assistance, configuration, installation ou réinstallation de tout logiciel ou donnée, ou l'utilisation de supports endommagés ou défectueux ;
- Toutes les conditions pré-existantes survenues (c'est-à-dire qui ont eu lieu) avant la date d'achat du service HP Care Pack ;
- L'obsolescence du produit ;
- Tout équipement relocalisé en dehors du pays d'achat et non couvert par une protection HP Care Pack contre les dommages accidentels et liés aux voyages ;
- Les écrans LCD endommagés ou défectueux lorsque la défaillance est provoquée par un usage abusif ou exclue dans le présent document ;

- Les dommages intentionnels ayant provoqué une fissure ou une détérioration de l'écran de l'ordinateur ou des dégâts à un moniteur ;
- Les dommages dus à une intervention policière, une guerre déclarée ou non déclarée, un incident nucléaire ou au terrorisme ;
- L'altération ou la modification du produit couvert de quelque façon que ce soit ;
- Toute disparition inexpliquée ou mystérieuse, ou tout acte délibéré destiné à endommager le produit couvert ;
- Le comportement dangereux, négligent ou abusif pendant l'utilisation ou la manipulation du produit ; si des accessoires de protection comme des housses, mallettes de transport ou pochettes, etc. étaient fournis ou mis à disposition pour être utilisés avec le produit couvert, le Client est tenu de les utiliser constamment pour protéger le produit couvert des dommages ; un comportement dangereux, négligent ou abusif désigne, sans caractère limitatif, le traitement et l'utilisation du(des) produit(s) couvert(s) de façon agressive, injurieuse ou dangereuse, qui peuvent être à l'origine des dommages qu'il présente ou tout dommage intentionnel ou délibéré causé au produit ; tout dommage résultant de tels actes N'EST PAS couvert par ce service de protection contre les dommages accidentels.

Pour les produits commerciaux et grand public HP, les dommages accidentels liés à la manipulation sont limités à un incident par produit et par période de 12 mois à partir de la date de début des services HP Care Pack.

Une fois la limite spécifiée atteinte, le coût des réparations pour toute réclamation supplémentaire sera facturé sur la base du temps et des pièces, mais tous les autres aspects des services HP Care Pack achetés resteront en vigueur, sauf indication contraire spécialement mentionnée dans le pays d'achat.

Pour les clients ayant un historique de réclamations particulièrement élevé, HP se réserve également le droit de refuser les demandes d'achat du service de protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation.

Informations pour la commande

La disponibilité des services et niveaux de services peut varier en fonction des ressources locales et peut être limitée aux produits et zones géographiques éligibles. Pour obtenir de plus amples informations ou commander le service d'assistance et d'échange matériels HP, veuillez contacter votre représentant local agréé HP en indiquant les références produit suivantes :

- HA360AC : Service d'assistance et d'échange matériels HP entièrement configurable
- HA117PC : Service d'échange matériel HP PC Impression

Veuillez consulter votre représentant local ou revendeur HP pour déterminer le service adapté à vos besoins spécifiques.

En savoir plus

Pour plus de détails sur les services HP, veuillez contacter l'un de nos services commerciaux dans le monde ou rendez-vous à l'adresse suivante :

hp.com/services/support

Inscrivez-vous pour recevoir les mises à jour hp.com/go/getupdated

Les services HP sont régis par les conditions générales de service HP applicables, qui sont remises au Client ou lui sont indiquées lors de l'achat. Le Client peut disposer de droits supplémentaires accordés par les lois locales, qui ne peuvent en aucun cas être affectés par les conditions générales applicables au service HP ou la garantie limitée accompagnant le produit HP.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. France SAS au capital social de 438 891 815 €, RCS Évry 652 031 857. Les informations figurant dans ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les seules garanties pour les produits et services HP sont celles stipulées dans les déclarations formelles de garantie accompagnant ces produits et services. Les informations contenues dans ce document ne peuvent en aucun cas être interprétées comme une garantie ou condition supplémentaire, expresse ou implicite, en droit ou en fait. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions techniques ou rédactionnelles constatées dans ce document.

