

Soutien en déplacement



Présentation du service

Le soutien en déplacement assure un soutien matériel aux nouveaux appareils mobiles des utilisateurs mobiles. Ce service facile et pratique est disponible dans les pays et les lieux énumérés dans le [guide de référence](#). Ce service est disponible pour certains produits HP et inclut, en fonction de la disponibilité géographique, un délai d'intervention sur site le jour ouvrable suivant (avec un diagnostic du problème à distance dans la langue locale pour les pays participants¹) pour la résolution des problèmes de matériel. Le soutien est fourni pendant les heures ouvrables locales.

Caractéristiques du service

- Diagnostic et prise en charge des problèmes à distance
- Soutien matériel sur site
- Matériel et pièces de rechange
- Couverture pendant les heures d'ouverture normales
- Intervention le jour ouvrable suivant
- Couverture des ordinateurs portables et tablettes professionnels

Avantages du service

- Soutien matériel HP pendant votre voyage.
- Soutien sur site adapté, où cela est disponible
- Délais d'intervention fiables
- Couverture géographique internationale

Caractéristiques du service et spécifications de livraison

COUVERTURE VOYAGE

La couverture voyage est disponible dans la plupart des régions du monde, et la liste des pays et situations géographiques est longue et continue de s'allonger. Une liste détaillée et mise à jour est disponible dans le [guide de référence](#). Cette liste fournit des informations sur la disponibilité géographique spécifique du soutien en déplacement. Cette liste des pays et situations géographiques peut être modifiée à tout moment sans préavis. HP vous recommande de valider votre couverture de voyage par le biais de ce [site Web](#) avant tout départ.

Lorsque vous voyagez en dehors du pays où le produit a été acheté initialement et dans l'une de ces régions géographiques, HP s'engage à :

- Fournir le numéro de téléphone du centre de solution mondial HP Global Solution Center pour le pays ou la zone géographique concernés, disponible sur le [site Web](#) HP.
- Accepter les appels dans le pays ou la zone géographique de déplacement, ou les appels du service de soutien interne de votre société.
- Diagnostiquer le niveau de défaillance du matériel.
- Organiser une intervention le jour ouvrable suivant sur le site où vous vous trouvez dans le pays ou la région participant au programme ou à livrer une pièce de rechange, si nécessaire.
- Fournir les pièces nécessaires à la résolution de l'incident en fonction des spécifications du matériel, sous réserve que ces pièces soient disponibles à l'endroit où se trouve le client.

DÉLAI D'INTERVENTION

Le délai d'intervention est le délai entre la soumission de la demande de service et l'accusé de réception de la demande de service par HP. Il commence lorsque la demande de service initiale est reçue et enregistrée par HP, et se termine lorsque le représentant agréé HP est programmé pour prendre en charge la réparation, les diagnostics et les réparations pouvant être effectués à distance ou sur site. Les délais d'intervention sont mesurés pendant la fenêtre de couverture et peuvent être transposés au jour ouvrable suivant pour lequel une fenêtre de couverture existe.

Des restrictions locales, telles que des zones de déplacement avec délais d'intervention ajustés peuvent s'appliquer en fonction de la situation géographique où le soutien matériel est demandé. Tous les délais d'intervention sont soumis à la disponibilité locale. Contactez un revendeur HP pour des informations détaillées sur la disponibilité du service.

DIAGNOSTIC ET PRISE EN CHARGE DES PROBLÈMES À DISTANCE

Dès lors que vous avez émis une demande de service via un numéro de téléphone d'assistance HP spécifié, HP travaillera avec vous pendant la fenêtre de couverture pour trouver le problème matériel et le dépanner à distance afin de le résoudre. Avant toute assistance sur site, HP peut lancer et réaliser des diagnostics à distance à l'aide d'outils électroniques de soutien distant (lorsqu'ils sont disponibles) pour accéder aux produits couverts. HP peut également utiliser d'autres moyens disponibles pour faciliter la résolution du problème à distance.

En cas de problème matériel hors du pays d'achat, vous devez commencer par appeler HP pour demander du soutien pendant les heures d'ouverture aux numéros de téléphone locaux disponibles sur le [site Web de HP](#).

SOUTIEN MATÉRIEL SUR SITE

Pour les incidents matériels techniques qui ne peuvent pas être résolus à distance, selon HP, un représentant HP agréé assure sur site le soutien technique nécessaire à la remise en service des appareils pris en charge. HP se réserve le droit de remplacer les produits au lieu de les réparer.

En outre, HP peut installer les améliorations d'ingénierie disponibles pour vous aider à obtenir le fonctionnement correct des matériels et assurer la compatibilité avec les pièces de rechange fournies par HP. HP se réserve le droit d'installer les mises à jour micrologicielles qui, selon HP, sont requises pour la remise en état des produits couverts ou pour maintenir la soutenabilité par HP.

MATÉRIEL ET PIÈCES DE RECHANGE

HP fournit les produits de remplacement (pièces et matériaux) nécessaires pour maintenir le matériel couvert en état de fonctionnement, y compris les produits nécessaires aux améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de rechange seront neuves ou équivalentes à du neuf en matière de performances. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. Si vous souhaitez conserver, démagnétiser ou détruire physiquement les pièces remplacées, vous recevrez une facture pour ces produits au prix catalogue.

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 de la garantie standard. Les pièces et les composants dont les limites de durée de vie ou 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.

Pour plus de détails, voir la section « Couverture » de cette fiche technique.

Pour les composants et pièces de rechange dont la distribution a été interrompue, 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 vous pour vous recommander des produits de remplacement. En raison des capacités de soutien locales, il est possible qu'il n'y ait pas de produit de remplacement disponible pour tous les composants dans tous les pays.

Appareils pris en charge

Ce service couvre les ordinateurs HP admissibles, y compris les composants internes soutenus et fournis par HP, tels que la mémoire et les lecteurs optiques. Sont inclus les accessoires HP achetés avec le produit principal et inclus dans l'emballage d'origine de l'ordinateur de bureau, la station de travail, le client léger, l'ordinateur portable ou la tablette, tel que la souris, le clavier, la station d'accueil, la pochette, le réplicateur de ports ou l'adaptateur secteur.

Pour les systèmes de point de vente (PDV) HP et les solutions de produits groupés telles que les solutions de point de vente au détail ou mobiles, ce service ne couvre que l'unité de base.

Les batteries des ordinateurs portatifs professionnels HP sont couvertes pendant une période maximale de trois ans. Recherchez « Comprendre les garanties de batterie pour les ordinateurs portables professionnels » sur hp.com pour plus de détails.

Période de couverture

La « période de couverture » correspond à la durée pendant laquelle les services décrits sont assurés sur site ou à distance. Les demandes de service reçues hors de cette fenêtre de couverture seront reportées au jour suivant pour lequel vous disposez d'une fenêtre de couverture pour le service.

La fenêtre de couverture de ce service se situe pendant les heures de bureau normales, les jours ouvrables normaux : Service disponible de 8 h à 17 h heure locale, du lundi au vendredi, à l'exception des congés HP (pouvant varier en fonction des pays et situations géographiques), ou heures d'ouverture et jours ouvrables standard des pays et situations géographiques où le service est demandé.

Les périodes de couverture dépendent de la disponibilité locale. Contactez un revendeur pour des informations détaillées sur la disponibilité du service.

Responsabilités du client

Si les responsabilités spécifiées du client ne sont pas respectées, HP (i) n'est pas dans l'obligation de fournir ledit service tel que décrit, ou (ii) effectuera ledit service à vos frais aux tarifs en vigueur pour la durée et le matériel. À la demande de HP, vous ou le représentant HP agréé doit activer les matériels dans les dix jours suivant l'achat de ce service pour qu'il soit pris en charge, en suivant les instructions d'enregistrement contenues dans chaque paquet ou le document fourni par HP par courriel, ou selon toutes autres méthodes formulées par HP. Si un produit couvert change définitivement d'emplacement, l'activation et l'enregistrement (ou une modification appropriée de l'enregistrement HP existant) doivent avoir lieu dans les dix jours qui suivent ce changement.

Sur demande, le client sera tenu de soutenir les efforts de HP de résolution à distance des problèmes. Le client a les obligations suivantes :

- Exécuter les diagnostics applicables à sa disposition avant de signaler toute défaillance de matériel à HP.
- Prévenir rapidement HP de toute défaillance du matériel.
- Fournir le numéro de série du matériel couvert.
- Fournir l'adresse du site et le numéro de téléphone.
- Être présent sur site pour accueillir l'ingénieur du service ou pour recevoir la livraison des pièces par coursier.
- Fournir à HP un accès illimité à tous les emplacements où le service est requis.
- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP d'apporter un soutien professionnel à distance en temps voulu et de déterminer le niveau d'admissibilité au soutien.
- Lancer des tests automatiques et installer, puis exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic.
- Installer les mises à jour et les correctifs du micrologiciel installables par le client.
- Sur demande de HP, exécuter toutes activités raisonnables pouvant aider HP à identifier ou à résoudre les problèmes.

Vous êtes 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 vous sont livrés.

En cas d'expédition par HP de pièces remplaçables par le client (CSR) pour résoudre un problème, vous devez retourner la pièce défectueuse dans le délai fixé par HP. Si HP ne reçoit pas la pièce défectueuse dans ce délai, ou si la pièce est physiquement endommagée à sa réception, vous serez tenu de payer des frais pour la pièce défectueuse, tels que déterminés par HP.

Limites du service

À la discrétion de HP, ce service sera offert en ayant recours à une combinaison d'outils de diagnostic et de soutien à distance, de services hors site et d'autres méthodes de prestation de service. Ces autres méthodes peuvent inclure la livraison par transporteur de pièces remplaçables par le client (CSR) ou le remplacement de l'intégralité du produit faisant l'objet du service. HP déterminera la méthode de livraison appropriée pour assurer une assistance efficace et rapide.

HP se réserve le droit de retirer le produit couvert sur votre site pour en faire la réparation.

Si l'équipement doit être remplacé, HP exige le retour de cet équipement défectueux dans le pays d'achat. Dans le cadre de ce service, le remplacement intégral du produit défectueux n'est pas disponible en dehors du pays d'achat. La couverture en voyage est limitée à la réparation sur site et hors site de l'unité d'origine.

Aucun délai d'intervention sur site ne s'appliquera si le service peut être assuré par diagnostic à distance, soutien à distance ou toute autre méthode de prestation décrite ci-avant.

Exclusions

- Sauvegarde, récupération et soutien relatifs au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données.
- Dépannage de problèmes d'interconnectivité et de compatibilité

- Services rendus obligatoires par votre incapacité à exécuter une ou plusieurs opérations demandées par HP (réparation, modification, application d'un correctif, etc.).
- Services rendus obligatoires par votre incapacité à appliquer une mesure préventive conseillée par HP.
- Services rendus obligatoires, de l'avis de HP, du fait de tentatives non autorisées par du personnel extérieur à HP en vue d'installer, de réparer, de modifier ou d'assurer la maintenance de certains éléments (matériel, logiciels, microprogrammes).
- Services rendus obligatoires, de l'avis de HP, du fait d'un traitement ou d'une utilisation incorrect du ou des produits considérés.
- Maintenance préventive par l'utilisateur.

Lorsque vous voyagez en dehors du pays d'achat, les services de soutien technique décrits sont assurés seulement si le pays ou la zone géographique où ces services sont demandés et assurés figurent dans le [guide de référence](#). Les services proposés dans le cadre de ce contrat sont disponibles uniquement dans les pays/zones géographiques qui figurent dans ce tableau. Ils peuvent cependant être fournis à un niveau de service inférieur dans certaines zones supplémentaires ne figurant pas dans ce tableau.

Les consommables, y compris mais sans s'y limiter, les supports amovibles, les batteries, les stylets de tablettes, les trousse 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.

Si des pièces nécessaires à la réparation, en particulier les pièces propres à des langues ou pays spécifiques, ne sont pas disponibles, vous avez les possibilités suivantes :

- Retarder la demande de service jusqu'à ce que vous soyez de retour dans le pays où le produit a été acheté initialement
- Accepter le remplacement de la pièce défectueuse par une pièce locale (par exemple un clavier français)

En général, les pièces spécifiques à un pays ou à une langue (par exemple, claviers en anglais non international, claviers dans une langue autre que la langue locale ou éléments d'alimentation électrique spécifiques à un pays ou à une région géographique) ne sont pas disponibles lors de vos déplacements internationaux, et ils ne sont pas couverts dans le cadre de ce contrat, sauf dans les limites du pays d'origine.

Les services demandés en dehors du pays d'achat initial sont limités à l'équipement de base. Les services portant sur les moniteurs externes sont assurés uniquement dans le pays d'achat initial, et à condition que cette couverture complémentaire ait été souscrite au préalable. Les appareils tout-en-un comprennent un écran, qui n'est pas considéré comme un moniteur externe séparé. Toutefois, un deuxième moniteur fixé à un appareil tout-en-un, par exemple, ne serait pas couvert. Les stations d'accueil et les répliqueurs de ports sont couverts dans le pays où les services HP Care Pack ont été achetés, mais pas lors des déplacements en dehors du pays d'achat.

Ce service n'est pas applicable aux produits de marques autres que HP.

Admissibilité au service

La couverture voyage dans les pays et situations géographiques autres que ceux du pays d'achat d'origine, est limitée à des périodes de voyage et n'est pas valable pour un déploiement permanent dans une autre région.

ZONES D'INTERVENTION

Tous les délais d'intervention sur site pour le matériel s'appliquent uniquement aux sites se trouvant dans un rayon de 160 km d'un centre de soutien HP désigné. Les interventions vers des sites situés dans un rayon de 320 km d'un centre de soutien HP désigné n'entraînent aucuns frais supplémentaires. Si le site est situé à plus de 320 km d'un centre de soutien HP désigné, des frais supplémentaires de déplacement s'appliquent. Les zones de déplacement et les frais de déplacement applicables, le cas échéant, peuvent varier d'un endroit à l'autre.

Pour les sites à plus de 160 km de distance d'un centre de soutien HP désigné, les délais d'intervention sont en fonction de la distance (voir tableau ci-dessous ci-dessous).

Distance par rapport à un centre de soutien HP désigné	Délai d'intervention sur site
0 à 160 km	Jour ouvrable suivant*
167 à 320 km	1 jour ouvrable supplémentaire*
321 à 480 km	2 jours ouvrables supplémentaires*
Au-delà de 480 km	Établi au moment de la commande et soumis à la disponibilité des ressources*

* Les définitions des zones et des délais d'intervention correspondants varient selon les pays et situations géographiques participants. Contactez le revendeur local pour en savoir plus sur les zones de voyage et les délais d'intervention modifiés.

Options de couverture accrue

Complétez votre soutien avec des options personnalisées qui permettent à votre personnel de travailler partout.

SERVICE DE REMPLACEMENT DE BATTERIES

Le service de remplacement de batteries propose deux méthodes pratiques pour remplacer les batteries défectueuses : le remplacement hors site et sur site. Dans le cadre de chaque option, une batterie de remplacement sera fournie si la batterie achetée à l'origine présente une défaillance résultant d'un défaut de matériel ou de fabrication ou si sa capacité de charge est inférieure à 50 %. Des détails supplémentaires et des exclusions concernant le service de remplacement de batteries sont décrits dans la [fiche technique du service de remplacement de batteries](#).

CONSERVATION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX

Ajoutez la conservation des supports défectueux pour permettre à votre entreprise de garder le contrôle des disques durs défectueux, ce qui contribue à réduire le risque de compromission des données sensibles^{1,2,3}. Vous conservez ainsi les disques durs défectueux ou les composants de disques SSD/flash que vous ne souhaitez pas céder en raison des données sensibles qu'ils pourraient contenir. Tous les disques durs admissibles d'un système couvert doivent bénéficier de la conservation des supports défectueux. Des détails supplémentaires et des exclusions concernant le service de conservation des supports défectueux sont décrits dans la [fiche technique de la conservation des supports défectueux](#).

DEVICE LIFE EXTENSION

Optimisez vos investissements informatiques et réduisez votre impact carbone en maximisant la durée de vie des appareils existants grâce à HP Device Life Extension^{2,4}. Améliorez en toute sécurité les performances et résolvez les problèmes des ordinateurs vieillissants qui altèrent la productivité des employés et du service informatique. Des détails supplémentaires et des exclusions concernant le service Device Life Extension sont décrits dans la [fiche technique de Device Life Extension](#).

SOLUTION CARE PACK

Ajoutez une couverture pour jusqu'à 6 accessoires associés à votre ordinateur pour compléter le soutien de vos outils de productivité^{1, 2}. Si vous avez acheté le HP Solution Care Pack, les services de solution couvrent l'unité de base pour ce service ainsi que ⁶ périphériques pris en charge par HP connectés à l'unité de base, y compris un maximum de ² moniteurs externes, stations d'accueil, souris sans fil, clavier sans fil et casques HP, par exemple. Pour être couverts par les services Solution Care Pack, les périphériques doivent être achetés en même temps que l'ordinateur de base.

Conditions générales

Pour plus de détails sur les conditions générales des 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 hp.com/go/pcandprintservices



1. Les niveaux de service et la rapidité d'intervention des services peuvent varier selon votre situation géographique.
2. Vendu séparément ou en option. La protection contre les dommages accidentels doit être souscrite au moment de l'achat de l'appareil. Les autres Care Packs doivent être achetés dans les 30 jours suivant l'achat de l'appareil. 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 juridiques 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.
3. Les lecteurs défectueux seront conservés par le client lorsque la conservation des supports défectueux est achetée.
4. 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 du rendement de l'appareil, la réinstallation et la mise à jour de la plateforme. Ce service est disponible en tant que Care Pack lorsqu'il est vendu avec du neuf ou dans les 120 jours suivant la date d'expiration du Care Pack d'origine. Voir la [fiche technique](#) pour plus de détails.

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 juridiques 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.