



Une remise en service rapide et performante

Service de soutien HP pour les échanges matériels

Présentation des caractéristiques du service

- Service porte à porte pratique
- Frais de port réglés par HP
- Diagnostic de problème à distance et soutien technique téléphonique
- Échange de matériel
- Étiquette d'expédition prépayée, matériaux et instructions relatives au retour du produit défectueux
- Options souples de couverture
- Service de protection contre les dommages accidentels (en option)
- Service de réinstallation de l'image logicielle sur l'ordinateur du client (en option)

Aperçu du service

Ne perdez pas de temps en cas de problèmes matériels imprévus. Le Service de soutien HP pour les échanges matériels vous permet de redémarrer rapidement votre activité grâce à la fourniture de produits et de pièces de remplacement dans un délai spécifié. Alternative économique et pratique au soutien sur site, le Service de soutien HP pour les échanges matériels fournit un service d'échange rapide et fiable pour les produits éligibles—spécifiquement des produits qui s'expédient facilement et permettent une restauration simple des données à partir de vos fichiers de sauvegarde. HP fournit les matériaux d'emballage pour l'expédition du produit défectueux et paye les coûts d'expédition. Les produits ou les pièces de remplacement que vous recevrez sont neufs—ou équivalents à des neufs—en matière de performances.

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Caractéristique	Spécifications de la prestation
Diagnostic de problèmes et soutien à distance	Avant de planifier l'échange d'une unité, HP fournira du soutien technique de base par téléphone, concernant l'installation, la configuration du produit, le paramétrage et la résolution de problèmes.
Échange de matériel	Si, selon HP, le problème ne peut pas être résolu à distance, HP remplacera le produit défectueux ou la pièce remplaçables par le Client par un produit ou une pièce neufs ou équivalents à du neuf en matière de performances. Le produit ou la pièce remplacés doivent être retournés sous 15 jours et deviennent la propriété de HP.
Étiquette d'expédition prépayée, matériaux et instructions relatives au retour de l'unité défectueuse	HP fournira un emballage d'expédition approprié pour le retour du produit défectueux à HP. Des instructions et une étiquette d'expédition prépayée pour le retour du produit défaillant seront inclus au conteneur d'expédition.

Tableau 2. Options de niveau de service

Caractéristique	Spécifications de la prestation
Service d'échange avancé le jour ouvrable suivant	Pour les appels reçus avant 16 h heure HNC, les jours ouvrables standard HP, à l'exclusion des congés HP, HP enverra un produit de remplacement au site du Client pour une livraison le jour ouvrable suivant. Les demandes de service reçues après 16 h ou en dehors de cette période de couverture seront enregistrées le jour ouvrable suivant, et le service aura lieu durant la période de couverture du jour ouvrable d'après.
Réception de l'échange d'unité	Après réception par HP du produit défectueux et de la validation du fait qu'il soit défectueux, HP expédiera un produit de remplacement au site du Client pour une livraison dans les 4 à 7 jours ouvrables après l'enregistrement de la demande de service. Le délai de livraison peut varier en fonction de la situation géographique.

Pour toutes les options de niveau de service, le produit ou la pièce de remplacement est expédié par transporteur ou coursier au site du Client en port payé. Toute expédition passant par les douanes internationales est interdite.

Tableau 3. Caractéristiques optionnelles du service

Option	Spécifications de la prestation
Dommages accidentels résultant d'une manipulation	<p>Pour les produits éligibles, des niveaux de service particuliers peuvent être offerts avec une protection contre les dommages accidentels résultant d'une manipulation. Lorsque la protection contre la détérioration accidentelle s'applique, le Client obtient une protection contre la détérioration accidentelle liée à la manipulation des matériels couverts dans le cadre de ce service.</p> <p>Les dommages accidentels sont définis ainsi : dommage matériel causé par un incident soudain et imprévu, survenu durant l'usage normal du produit. Les incidents couverts incluent les déversements de liquides involontaires sur ou dans l'unité, les chutes et les surtensions, ainsi que les écrans à cristaux liquides endommagés ou cassés et les pièces cassées. Les exclusions et les détails relatifs au service de protection contre les dommages accidentels sont répertoriés dans la section « Limites de service ».</p>
Service de réinstallation de l'image logicielle sur l'ordinateur du client	<p>Dans le cas de produits admissibles, cette caractéristique de service permet au client d'avoir l'image logicielle de son ordinateur réinstallée sur son produit de remplacement. Si le service de réinstallation de l'image logicielle sur l'ordinateur du client a été acheté, le client peut reprendre rapidement son activité avec un matériel et des logiciels totalement opérationnels.</p> <p>Cette prestation de service permet également au Client d'obtenir les engagements proactifs trimestriels de la part de HP pour valider les éventuelles mises à jour que l'image logicielle de l'ordinateur du client pourrait avoir pendant le contrat de service. Si l'image logicielle de l'ordinateur a été mise à jour, HP demandera au Client d'en envoyer une copie et HP la testera et la mettra en lieu sûr pour qu'elle soit disponible en cas d'événement de soutien pour échange de matériel.</p> <p>Des détails supplémentaires et des exclusions relatifs au service de réinstallation de l'image logicielle sur l'ordinateur du client sont détaillés dans les sections ci-dessous.</p>

Couverture

Ce service couvre les matériels admissibles de marque HP, ainsi que tous les composants pris en charge et fournis par HP tels que la mémoire ou 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, la tablette ou le produit de PDV, tel que la souris, le clavier, la station d'accueil, la pochette, le réplicateur de ports ou 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.

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.

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 une solution de remplacement. Les composants ne disposent pas tous de pièces de remplacement disponibles dans tous les pays, selon les capacités du soutien local.

La prestation de service de réinstallation de l'image logicielle sur l'ordinateur du client couvre les images précédemment déployées par le Service de chargement d'image sur ordinateur HP dans le cadre du portefeuille de services de configuration HP.

Ce service est limité aux États-Unis continentaux, au Canada et à certaines zones de l'Alaska et Hawaï. La plupart des zones qui se trouvent aux États-Unis continentaux peuvent être traitées le jour suivant. Il faut 1 ou 2 jours supplémentaires pour assurer le service en Alaska et à Hawaï. Les Clients peuvent vérifier auprès de leur représentant HP autorisé si leur produit ou leur emplacement est admissible pour ce service.

Conditions requises

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. L'information recueillie par HP pendant la vérification permet de planifier et de maintenir les stocks de pièces de remplacement au niveau et à l'endroit qui conviennent, et elle permet à HP de sonder de possibles incidents matériels futurs et d'en faire le dépannage afin d'effectuer les remplacements 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.

Si HP exige une vérification, il faut compter 30 jours à partir de l'achat du service pour préparer et effectuer les vérifications et procédures requises avant que n'entre en vigueur l'engagement de remplacement du matériel. Pendant ce temps, le service associé au produit couvert sera fourni selon un niveau de service d'intervention sur site pour réparation le jour ouvrable suivant.

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 produits sélectionnés, le Client doit informer HP de toutes les caractéristiques de configuration du produit de remplacement avant le début du service et documenter ces spécifications de configuration sur chaque formulaire de demande de service.

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 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.

Il est de la responsabilité du Client d'effectuer les opérations suivantes :

- Maintenir une copie de sauvegarde actualisée du système d'exploitation, du programme de développement et des autres logiciels et données applicables
- Restaurer les logiciels et données sur l'unité après le remplacement, sauf si le Client a acheté la prestation de service de réinstallation de l'image système à HP, qui sera effectuée chez HP avant l'expédition de l'unité de remplacement au site du client.
- Installer les logiciels applicatifs de l'utilisateur et de s'assurer que tous les logiciels disposent d'une licence appropriée
- Installer, dans les délais impartis, les mises à jour de micrologiciels critiques installables par le client, de même que les pièces d'autoréparation et les produits de rechange qui lui sont livrés
- Pour pouvoir utiliser les services électroniques de HP dans le but d'obtenir l'accès à l'information limitée sur les produits et recevoir un avis proactif et d'autres services offerts aux clients, le client doit s'inscrire. 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 les informations nécessaires à HP pour assurer un soutien rapide et professionnel à distance et permettre à HP de déterminer le niveau d'admissibilité du soutien

- Lancer des tests automatiques et 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 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.

Dans le cas où des pièces d'autoréparation ou des produits de rechange sont livrés pour résoudre un problème, le Client est tenu de retourner les pièces ou les produits défectueux dans le délai fixé 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 l'option de service d'assistance en cas de détérioration accidentelle résultant de la manipulation :

- Le client est tenu de signaler le dommage accidentel à HP dans les trente (30) jours suivant l'incident, afin que HP puisse procéder avec diligence au remplacement du système. HP se réserve le droit de refuser de remplacer des systèmes couverts par ce service de protection lorsque l'incident ayant causé les dommages est signalé plus de 30 jours après son occurrence.
- L'utilisation de cette couverture exige une explication quant au lieu et au moment de l'accident, ainsi qu'une description détaillée de l'événement. Si cette information n'est pas fournie, la réclamation sera rejetée.
- 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.

Pour les services HP Care Pack qui incluent l'option de service de réinstallation de l'image logicielle sur l'ordinateur du client :

- Le Client doit acheter le Service de chargement d'image sur ordinateur HP pour chaque unité pour le déploiement initial de l'image logicielle de l'ordinateur du client
- HP conservera une copie de l'image logicielle de l'ordinateur du Client et fournira des engagements proactifs trimestriels pour valider les éventuelles mises à jour que l'image logicielle de l'ordinateur du client pourrait avoir pendant le contrat de service.
- Si l'image logicielle de l'ordinateur a été mise à jour, HP demandera au Client d'en envoyer une copie et HP la testera et la mettra en lieu sûr pour qu'elle soit disponible en cas d'événement de soutien pour échange de matériel
- Le Client est tenu de fournir l'image logicielle de l'ordinateur la plus récente à HP par FTP, support logiciel, etc.

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, d'expédition d'un produit de remplacement ou autres méthodes de prestation. Autres méthodes de prestation de services pourront inclure l'expédition de pièces remplaçables par le Client, telles qu'un clavier, une souris ou d'autres pièces de réparations installables par le Client. HP déterminera la méthode de livraison appropriée pour assurer un soutien efficace et rapide au Client.

Certaines activités, dont les suivantes, mais sans s'y limiter, ne sont pas incluses dans ce service :

- Diagnostic et maintenance sur le site du Client (en cas de demande de diagnostic ou de maintenance sur site, le Client sera facturé aux tarifs HP en vigueur)
- Mise en œuvre et installation du produit de remplacement sur le site du Client
- Récupération et soutien du système d'exploitation, autres logiciels et données, sauf si le Client a acheté la prestation de service de réinstallation de l'image système à HP, qui sera effectuée chez HP avant l'expédition de l'unité de remplacement au site du client.

- La résolution de problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- Prise en charge de problèmes liés au réseau
- Services requis en raison de l'incapacité du Client à incorporer une réparation système, un correctif ou une modification fournie au Client par HP
- Services requis en raison de l'incapacité du client à exécuter une action d'évitement précédemment préconisée par HP
- Services qui, selon HP, sont requis en raison d'un mauvais traitement ou utilisation du produit
- Services 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
- Maintenance utilisateur préventive

L'adresse de livraison ou d'expédition du Client ne doit pas obliger HP à envoyer le produit ou la pièce de remplacement à traverser des douanes internationales.

La couverture géographique peut varier.

Exclusions liées à l'option de prestation de service de réinstallation de l'image logicielle sur l'ordinateur du client

- Les images logicielles des ordinateurs du Client qui n'ont pas été déployées initialement par HP à l'aide du Service de chargement d'image sur ordinateur HP ne sont pas éligibles à ce service
- Réinstallation d'images non testées par HP
- L'installation de tout système d'exploitation, application ou données de l'utilisateur qui ne font pas partie de l'image logicielle de l'ordinateur du Client d'origine déployée par HP ou qui ne font pas partie de l'image mise à jour fournie par le Client dans le cadre des engagements proactifs trimestriels de 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 d'assistance en cas de détérioration accidentelle résultant de la manipulation 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 résultant d'une manipulation. Le service d'assistance en cas de détérioration accidentelle résultant de la manipulation assure la protection contre toute défaillance opérationnelle ou mécanique causée par un accident de manipulation survenu lors de l'utilisation appropriée et normale du produit.

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 :

- une usure normale; l'altération de la couleur, de la texture ou du fini; la détérioration graduelle; la rouille; la poussière; la corrosion.
- Vandalisme, incendie, accident de véhicule ou de propriétaire, phénomène naturel (tel qu'une inondation ou 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 intempéries ou à des conditions environnementales qui ne font pas partie des spécifications de HP; exposition à des matériels dangereux (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 résultat 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, disparition inexplicée ou mystérieuse, ou placement erroné.
- Perte ou corruption de données; interruptions des activités.
- 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).

- Dommages accidentels ou autres 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 causés sur des produits dont les numéros de série ont été retirés ou altérés.
- Dommages ou défaillances d'équipement qui ne sont pas couverts(e)s par la garantie du fabricant, une offre de reprise ou des bulletins d'usine.
- Dommages causés au cours de l'expédition par le client du produit couvert vers ou depuis un autre site. Dommages causés au niveau du matériel, de logiciels, de supports, de données, etc., résultant de causes parmi lesquelles figurent entre autres des virus; des logiciels d'application; des programmes de réseau; des mises à niveau; un formatage de quelque sorte que ce soit; des bases de données; des fichiers; des pilotes; du code source; du code exécutable ou des données propriétaires; tout support, toute configuration, toute installation ou toute réinstallation de logiciels ou de données; ou l'utilisation de supports endommagés ou défectueux.
- Toute condition pré-existante 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 déménagé hors du pays d'achat et non couvert par un service HP Care Pack de protection contre la détérioration accidentelle résultant d'une manipulation voyage +.
- Écrans LCD 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

Dans le cas d'ordinateurs portables professionnels HP, HP ne limite pas le nombre de demandes relatives à des dommages accidentels qualifiés résultant d'une manipulation pendant la durée de l'accord de service HP Care Pack; Cependant, les taux de réclamation pour dommages accidentels sont constamment surveillés pour chaque modèle de produit et compte client; HP se réserve le droit de procéder physiquement à un audit et/ou à collaborer avec le Client si les taux de réclamation deviennent excessifs.

Dans le cas de produits autres que des ordinateurs portables professionnels, la protection contre les dommages accidentels résultant d'une manipulation sont limités à une demande par produit par période de 12 mois, à compter de la date d'entrée en vigueur du service HP Care Pack.

Une fois la limite spécifiée atteinte, les frais de réparation qui découlent des demandes suivant la première réparation sont facturés en fonction du temps et de l'équipement consacrés, mais tous les autres aspects du service HP Care Pack acheté resteront effectifs, sauf stipulation spécifique contraire dans le pays d'achat.

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.

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 délégué 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.

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 du service peut varier en fonction des ressources locales et peut être limitée aux produits admissibles et aux situations géographiques. Pour obtenir des informations complémentaires ou pour commander le service de soutien HP pour les échanges matériels, contactez un représentant local HP ou un revendeur HP.

Renseignements supplémentaires

Pour obtenir plus d'information sur les services HP, communiquez avec l'un de nos bureaux de vente partout dans le monde, ou rendez-vous sur :

hp.com/go/cpc

Abonnez-vous sur
hp.com/go/getupdated



Partager avec vos collègues

Les niveaux de service et la rapidité d'intervention des services HP Care Pack peuvent varier selon votre situation géographique. Le service entre en vigueur à la date d'achat du matériel. Des restrictions et des limites s'appliquent. Pour des informations détaillées, rendez-vous sur hp.com/go/cpc.

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 de droits légaux supplémentaires conformément aux réglementations locales applicables, et ces droits ne sont d'aucune manière affectés par les conditions de service de HP ou la garantie limitée de HP fournie(s) avec le produit HP.

© Copyright 2016, HP Development Company, L.P. L'information contenue dans les présentes peut être modifiée 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. Aucune disposition des présentes ne doit être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP n'est en aucun cas responsable des erreurs ou omissions de nature technique ou éditoriale figurant dans les présentes.

4AA5-7508FCCA, août 2016

