



Services d'assistance matérielle sur site HP par téléphone pour les produits d'impression et les systèmes personnels

Services HP Care Pack

Avantages du service

- Aidez à améliorer ou maintenir les temps de fonctionnement de votre système
- Bénéficiez de délais de réparation plus prévisibles
- Aidez à optimiser l'utilisation des ressources informatiques

Principales caractéristiques du service

- Diagnostic et assistance à distance en cas de problème
- Assistance matérielle sur site
- Délai garanti entre l'appel et la réparation effective
- Pièces et matériel de remplacement
- Fenêtre de couverture
- Prise en charge de bout en bout
- Gestion des cas de hiérarchisation
- Accès aux informations et services relatifs à l'assistance électronique

Aperçu du service

Les services d'assistance matérielle sur site HP garantissent aux gestionnaires informatiques l'aide de spécialistes d'assistance qui procéderont rapidement à un dépannage du système pour remettre le matériel en état de fonctionnement dans un délai spécifique après la demande de service initiale.

Vous pouvez choisir entre différentes options de niveaux de service incluant notamment les délais de réparation, avec ou sans rétention des supports défectueux, afin de répondre à vos besoins de services spécifiques.

Caractéristiques

Tableau 1. Fonctionnalités du service

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Diagnostic et assistance à distance en cas de problème	<p>Une fois que le Client a passé un appel et que HP l'a pris en charge tel qu'indiqué dans la section « Dispositions générales », HP travaillera pendant la fenêtre de couverture pour isoler l'incident matériel et dépanner, corriger et résoudre les problèmes à distance avec le Client. Avant toute assistance sur site, HP peut engager et réaliser des diagnostics à distance en utilisant des solutions d'assistance électronique afin d'accéder aux produits couverts, ou utiliser d'autres moyens pour faciliter la résolution des problèmes à distance.</p> <p>HP proposera une assistance téléphonique pour l'installation du micrologiciel installable par le client et les pièces réparables par le client pendant la fenêtre de couverture du service.</p> <p>Indépendamment de la fenêtre de couverture du Client, les incidents liés au matériel couvert peuvent être signalés à HP par téléphone ou portail web, en fonction des disponibilités locales, ou comme un événement de rapport de l'équipement automatisé, via les solutions d'assistance électronique à distance 24 h/24, 7 jours sur 7. HP accusera réception de la demande de service ; l'appel sera noté, et se verra attribuer un numéro d'identification de cas, qui sera ensuite communiqué au Client. HP conserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.</p>
Assistance matérielle sur site	<p>Pour tous les problèmes matériels qui ne peuvent pas, selon l'avis de HP, être résolus à distance dans un délai acceptable, un ingénieur HP spécialisé en assistance clientèle sera assigné et, au besoin, se rendra sur site pour fournir une assistance technique pour le matériel couvert, afin de le remettre en état de fonctionnement. Pour certains ordinateurs et imprimantes, HP peut choisir, à sa seule discrétion, de les remplacer au lieu de les réparer. Les produits de remplacement sont neufs ou possèdent des performances équivalentes à celles d'un matériel neuf. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. En outre, HP peut également mettre en place les améliorations techniques disponibles afin d'aider le Client à garantir le bon fonctionnement des produits matériels et à préserver la compatibilité avec les pièces de rechange matérielles fournies par HP. À sa seule discrétion, HP peut installer n'importe quelle mise à jour du micrologiciel qui, de l'avis de HP, est nécessaire pour remettre le produit couvert en état de marche ou garantir l'assistance par HP. L'installation d'améliorations techniques ou de mises à jour du micrologiciel n'est pas prise en charge dans le cadre des délais de réparation garantis, le cas échéant.</p>

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Délai garanti entre l'appel et la réparation effective	<p>Pour les produits couverts affectés par des problèmes critiques qui ne peuvent pas être résolus à distance dans un délai acceptable, HP mettra en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement dans un délai spécifié après la demande de service initiale auprès de HP Solution Center.</p> <p>Le délai garanti entre l'appel et la réparation effective désigne la période de temps qui s'écoule entre le moment où la demande de service initiale est enregistrée au sein de HP Solution Center et le moment où HP détermine que le matériel a été réparé. Les délais garantis entre l'appel et la réparation effective sont mesurés pendant la fenêtre de couverture uniquement et peuvent être reportés au jour suivant pour lequel il existe une fenêtre de couverture.</p> <p>Les options de délais garantis entre l'appel et la réparation effective disponibles pour les produits éligibles sont précisées dans le tableau d'options de niveau de service. Les délais garantis entre l'appel et la réparation effective 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.</p> <p>La réparation est considérée comme étant achevée lorsque HP constate la correction de la défaillance ou le remplacement du matériel.</p> <p>La vérification par HP peut être effectuée par l'accomplissement d'un auto-test d'allumage, d'un diagnostic autonome ou la vérification visuelle du bon fonctionnement. À sa seule discrétion, HP déterminera le niveau de test nécessaire pour vérifier que le matériel est effectivement réparé. À sa seule discrétion, HP peut remplacer de façon temporaire ou permanente le produit, de façon à honorer les engagements de temps de réparation. Les produits de remplacement sont neufs ou possèdent des performances équivalentes à celles d'un matériel neuf. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. 30 jours seront nécessaires à partir de l'achat et de l'enregistrement de ce service pour installer et effectuer les évaluations de niveau de service jugées nécessaires par HP, les procédures associées ou la planification de remplacement de pièces avant que le délai garanti entre l'appel et la réparation soit effectif. Lors de cette période initiale de 30 jours et jusqu'à 5 jours ouvrés supplémentaires, si une évaluation de niveau de service est réalisée, HP assurera un service sur site avec le temps de réponse le plus court disponible, en fonction de la disponibilité des pièces et des ressources. Les temps de réponse peuvent varier selon les zones et l'emplacement du site dans cette région.</p>
Pièces et matériel de remplacement	<p>HP fournira les pièces et le matériel de remplacement, supportés par HP, nécessaires pour maintenir le produit matériel couvert en état de fonctionnement, y compris les pièces et le matériel destinés à des améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de remplacement devront être neuves ou posséder des performances équivalentes à celles d'un matériel neuf. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. Les clients qui désirent conserver les pièces remplacées seront facturés et devront payer le prix catalogue des pièces de rechange, auquel pourront s'appliquer des remises éventuelles.</p> <p>Fournitures et consommables :</p> <p>Les consommables incluant notamment, mais sans s'y limiter, les batteries remplaçables par le client, l'encre ou le toner, les stylets pour tablettes ou ordinateurs, les kits de maintenance, les autres fournitures, les appareils de marques autres que HP, et les accessoires achetés en complément du produit de base, tels que les stations d'accueil et les duplicateurs de port, ne sont pas couverts par ce service. Les batteries longue durée pour ordinateurs portables et tablettes HP possèdent une couverture allant jusqu'à 3 ans.</p> <p>Durée de vie maximale/utilisation maximale supportée :</p> <p>Les pièces et composants ayant dépassé leur durée de vie maximale et/ou leurs limitations d'utilisation maximale supportées, telles qu'énoncées dans le manuel d'utilisation du fabricant, les spécifications QuickSpecs du produit ou la fiche technique du produit, ne seront pas fournis, réparés ou remplacés dans le cadre de ce service.</p>
Fenêtre de couverture	<p>La fenêtre de couverture précise les heures auxquelles les services décrits sont fournis sur site ou à distance.</p> <p>Les appels reçus en dehors de la fenêtre de couverture seront enregistrés au moment où l'appel est passé auprès de HP, mais ne seront pas confirmés comme décrit dans la section « Dispositions générales » avant le jour suivant pour lequel le Client bénéficie d'une fenêtre de couverture.</p> <p>Les options de fenêtres de couverture disponibles pour les produits éligibles sont précisées dans le tableau d'options de niveau de service.</p> <p>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.</p>

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Prise en charge de bout en bout	Une fois le représentant agréé HP arrivé chez le Client, celui-ci continue la prestation du service, sur place ou à distance, à la discrétion de HP, jusqu'à ce que les produits soient réparés ou qu'un progrès notable puisse être constaté. Le travail peut être suspendu temporairement si des pièces ou d'autres ressources supplémentaires sont nécessaires, mais il reprend lorsqu'elles sont disponibles.
Gestion des cas de hiérarchisation	HP a établi des procédures formelles de hiérarchisation afin de faciliter la résolution des problèmes complexes. La gestion locale HP coordonne la remontée des problèmes, mobilisant les compétences des ressources appropriées de HP et/ou des tiers choisis pour aider à la résolution des problèmes.
Accès aux informations et services relatifs à l'assistance électronique	<p>Dans le cadre de ce service, HP garantit l'accès à certains outils électroniques et fondés sur le web disponibles dans le commerce. Le Client possède un accès à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • certaines fonctionnalités disponibles pour les utilisateurs enregistrés, telles que la possibilité de télécharger des micrologiciels ou correctifs qui pourront 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 de diagnostic de service HP exclusifs, avec accès par mot de passe. • un outil web pour permettre de poser des questions directement à HP. Cet outil aide à la résolution rapide des problèmes grâce à une procédure de pré-qualification qui dirige la demande de service ou d'assistance aux ressources qualifiées pour répondre à la question. Il permet également d'appréhender l'état de chaque demande de service ou d'assistance effectuée, y compris les cas soumis par téléphone. • une fonction de recherche au sein des bases de données de connaissance hébergées par HP et autres tierces parties pour certains produits tiers, afin d'obtenir des informations produit, trouver des réponses aux questions d'assistance et prendre part à des forums d'aide. Ce service peut être soumis à des restrictions d'accès de la part des tierces parties.

Caractéristiques (en option)

Tableau 2. Fonctionnalités optionnelles du service

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Couverture pour ordinateur de bureau/ordinateur portable uniquement	Pour les produits PC éligibles, le Client peut choisir la couverture pour ordinateur de bureau/station de travail/client léger/système de TPV/ordinateur portable uniquement. Les services HP Care Pack avec cette couverture n'incluent pas le niveau de service spécifié pour un écran externe.
Rétention des supports défectueux	Pour les produits éligibles, cette option de service permet au Client de conserver les composants de disque dur ou de disque SSD/Flash défectueux éligibles dont il ne souhaite pas se séparer du fait de données sensibles contenues dans le disque (« disque dur ou SSD/Flash ») couvert par ce service. Tous les disques durs ou SSD/Flash éligibles d'un même système couvert doivent adhérer au service de rétention des supports défectueux. Nonobstant toute disposition contraire dans ce document ou les conditions de vente actuelles de HP, HP se réserve le droit de prendre possession d'un disque dur ou disque SSD/Flash défectueux couvert par l'option de service de rétention des supports défectueux dans la mesure où un produit de remplacement a été fourni et livré au Client. Le Client conservera tout disque dur ou disque SSD/Flash couvert par HP dans le cadre du contrat d'assistance HP et restera entièrement responsable de la protection et de la confidentialité des données stockées sur le disque dur ou disque SSD/Flash défectueux.

Caractéristiques

Tableau 3. Options de niveau de service*

Option	Caractéristiques de livraison
Options de délai garanti entre l'appel et la réparation matérielle effective :	
Délai d'un jour entre l'appel et la réparation effective	Pour les produits couverts affectés par des problèmes critiques, HP mettra en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement avant la fin du jour de couverture suivant la demande de service initiale auprès de HP Solution Center. Les demandes de service reçues en dehors de la fenêtre de couverture seront prises en charge et traitées au cours du jour de couverture suivant.
Délai de trois jours entre l'appel et la réparation effective	HP mettra en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement avant la fin du troisième jour de couverture suivant la demande de service initiale auprès de HP Solution Center. Les demandes de service reçues en dehors de la fenêtre de couverture seront prises en charge et traitées sous les 3 jours de couverture suivants.
Options de fenêtres de couverture :	
Fenêtre de couverture 9x5	Le service est disponible lors de la fenêtre de couverture, allant de 8 h à 17 h heure locale, du lundi au vendredi, hors vacances HP.

Couverture

- Ce service offre une couverture pour les produits de marque HP ou Compaq éligibles ainsi que pour les imprimantes, les imprimantes multifonctions, les scanners HP et tous les composants internes fournis et pris en charge par HP (tels que les mémoires et CD-ROM HP), ainsi que les accessoires HP ou Compaq achetés avec le produit principal, tels que les souris, claviers, créateurs de brochures, bacs à papier, agrafeuses/empileuses, stations d'accueil, ou encore les écrans externes d'une taille allant jusqu'à 22 pouces.
- Pour les services qui garantissent une couverture pour ordinateur de bureau/station de travail/ordinateur portable uniquement (par exemple l'option de service HP 9x5 avec délai garanti entre l'appel et la réparation effective le jour de couverture suivant pendant 3 ans), les écrans externes ne seront pas couverts dans le cadre de ces services.
- La maintenance réalisée par l'utilisateur et les appareils de marques autres que HP ne sont pas couverts par ce service.
- Pour les composants qui ne sont plus fabriqués, une procédure de mise à niveau peut s'avérer nécessaire. HP travaillera avec le Client pour recommander un remplacement. Tous les composants ne seront pas couverts dans tous les pays, en raison des capacités locales d'assistance.
- La couverture des batteries UPS n'est pas incluse ; les conditions de garantie standard s'appliquent.

Conditions d'admissibilité

HP peut, à sa seule discrétion, demander une analyse du niveau de service des produits couverts. Si une telle évaluation est requise, un représentant agréé par HP contactera le Client, afin de planifier l'analyse de niveau de service dans le délai initial de 30 jours. Lors de cette analyse, des informations essentielles sur la configuration système sont recueillies. Ces informations permettent aux ingénieurs de résolution HP d'évaluer et de résoudre les éventuels problèmes matériels futurs et de terminer la réparation de manière aussi rapide et efficace que possible. À la seule discrétion de HP, l'analyse de niveau de service peut être effectuée sur site, via un accès à distance au système, via des outils d'analyse de niveau de service à distance, ou par téléphone. Si une analyse de niveau de service est demandée par HP, le délai garanti entre l'appel et la réparation effective du matériel ne prendra pas effet avant cinq (5) jours ouvrés après la fin de l'analyse.

En outre, HP se réserve le droit de rétrograder le service à un temps de réponse sur site ou d'annuler le contrat de service si des suggestions déterminantes formulées lors de l'analyse de niveau de service n'ont pas été suivies ou si l'analyse n'est pas réalisée dans le délai imparti.

À la seule discrétion de HP, les délais garantis entre l'appel et la réparation effective peuvent nécessiter l'installation d'outils de connectivité à distance.

* Les niveaux de service et les temps de réponse pour les HP Care Packs peuvent varier en fonction de votre situation géographique. Le service débute à la date d'achat du matériel. Des limites et des restrictions s'appliquent. Pour plus de détails, veuillez vous rendre sur hp.com/go/cpc.

Responsabilités du Client

Dans le cas où le Client ne respecte pas ses responsabilités indiquées ci-après, HP ou un fournisseur de services agréé HP ne seront en aucun cas tenus d'assurer les services décrits.

Dans le cas où cela est requis par HP, le Client ou représentant agréé HP doit enregistrer le produit matériel dans les dix (10) jours suivant l'achat de ce service pour qu'il soit pris en charge, en suivant les instructions d'enregistrement contenues dans le Care Pack ou le document fourni par HP par e-mail, ou selon toutes autres directives formulées par HP. Dans le cas où un produit couvert change d'emplacement, l'enregistrement (ou un ajustement adapté à un enregistrement HP déjà existant) doit avoir lieu dans les 10 jours suivant le changement.

Le délai garanti entre l'appel et la réparation effective est soumis à la fourniture par le Client d'un accès immédiat et sans restriction au système, comme le demande HP. Le délai garanti entre l'appel et la réparation effective ne s'applique pas lorsque l'accès, y compris physique, au système, le dépannage à distance et les évaluations de diagnostic matériel sont retardés ou refusés. Si le Client requiert un service programmé, le délai garanti entre l'appel et la réparation effective commence au moment programmé convenu.

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

- 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.
- démarrer des auto-tests, installer et exécuter d'autres outils et programmes de diagnostic.
- installer des mises à jour et des correctifs de micrologiciels pouvant être installés par le client.
- effectuer, à la demande de HP, toute autre activité appropriée pour permettre à HP d'identifier ou de résoudre les problèmes.
- Dans les cas où les pièces d'auto-réparation par le client ou les produits de remplacement sont expédiés pour résoudre un problème, le Client est responsable du retour des pièces ou du produit défectueux dans une période de temps définie par HP. Dans l'hypothèse où HP ne reçoit pas la pièce ou le produit défectueux au cours de la période définie, ou si la pièce ou le produit est physiquement endommagé(e) au moment de la réception, le Client devra payer des frais pour la pièce ou le produit défectueux, tel que déterminé par HP.

Il incombe au Client d'installer le plus rapidement possible des mises à jour essentielles des micrologiciels pouvant être installés par le client, ainsi que des pièces d'auto-réparation et des pièces de remplacement livrées à ce dernier.

Dans le cadre de l'option de rétention des supports défectueux, il est de la responsabilité du Client de :

- conserver le contrôle physique des disques durs ou disques SSD/Flash à tout moment lors de l'assistance fournie par HP ; HP n'est en aucun cas responsable des données stockées sur les disques durs ou disques SSD/Flash.
- s'assurer que toutes les données sensibles du Client stockées sur les disques durs ou disques SSD/Flash conservés sont détruites ou sécurisées.
- s'assurer qu'un représentant agréé soit présent pour conserver les disques durs ou disques SSD/Flash défectueux, accepter les disques durs ou disques SSD/Flash de remplacement, fournir des informations d'identification à HP pour chacun de ceux-ci, et, à la demande de HP, de délivrer un document fourni par HP, reconnaissant la rétention des disques durs ou disques SSD/Flash.
- détruire les disques durs ou disques SSD/Flash conservés et/ou de s'assurer que ces disques ne soient pas réutilisés.
- se débarrasser de tout disque dur ou disque SSD/Flash conservé en conformité avec les lois et réglementations environnementales applicables.

Pour les disques durs ou disques SSD/Flash fournis par HP au Client en tant que prêt, location ou produit de leasing, le Client devra renvoyer au plus vite les disques durs ou disques SSD/Flash de remplacement à l'expiration ou la résiliation de l'assistance avec HP. Le Client sera entièrement responsable de la suppression des données sensibles contenues sur les disques durs ou disques SSD/Flash fournis en tant que prêt, location ou produit de leasing par HP avant de les renvoyer.

Limites du service

À la discrétion de HP, le service sera assuré via la combinaison d'une assistance et d'un diagnostic à distance, de services fournis sur site et d'autres méthodes de prestation de service. Ces autres méthodes de prestation de service peuvent inclure la livraison via un transporteur 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, ou un produit de remplacement intégral. HP déterminera la méthode de livraison appropriée pour fournir une assistance efficace en temps opportun afin de respecter le délai garanti entre l'appel et la réparation effective, le cas échéant.

Si une analyse de niveau de service initiale est demandée par HP, le délai garanti entre l'appel et la réparation effective du matériel ne prendra pas effet avant cinq (5) jours ouvrés après la fin de l'analyse. En outre, HP se réserve le droit de rétrograder le service à un temps de réponse sur site ou d'annuler le contrat de service si des suggestions déterminantes formulées lors de l'analyse de niveau de service n'ont pas été suivies ou si l'analyse n'est pas réalisée dans le délai imparti.

Dans le cas où une pièce remplaçable par le Client est la seule chose requise pour remettre le système en état de fonctionnement, le délai garanti entre l'appel et la réparation effective du matériel ne s'appliquera pas. Les points suivants ne sont pas compris dans le délai garanti entre l'appel et la réparation effective :

- Le temps alloué à la reconstruction du mécanisme ou aux procédures de préservation du disque.
- Toute restauration ou récupération de données compromises.
- Toute période d'indisponibilité causée indirectement par le problème matériel.

HP se réserve le droit de modifier le délai garanti entre l'appel et la réparation effective tel qu'il s'applique à la configuration, à l'emplacement et à l'environnement spécifiques du produit. Ceci est établi au moment de la commande de l'accord d'assistance, sous réserve des ressources disponibles.

Un délai garanti entre l'appel et la réparation effective ne s'applique pas lorsque le Client choisit que HP prolonge le diagnostic au lieu d'exécuter les procédures de récupération recommandées.

Les actions comme celles indiquées ci-dessous, sans que la liste soit limitative, sont exclues de ce service :

- Sauvegarde, récupération et assistance relatives au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données.
- Tests opérationnels des applications, ou tests supplémentaires demandés ou requis par le Client.
- Dépannage de problèmes d'interconnectivité et de compatibilité.
- Assistance pour les problèmes liés au réseau.
- Services requis dus à l'incapacité du client à appliquer une solution, une réparation, une modification ou un correctif lui ayant été fournis par HP.
- Services qui, selon HP, sont nécessaires en raison d'un traitement ou d'une utilisation inappropriés du produit.
- Services qui, de l'avis de HP, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installer, de modifier ou de réparer un matériel, un micrologiciel ou un logiciel ou d'en assurer la maintenance, par du personnel n'appartenant pas à HP.
- Services requis dus à l'incapacité du Client à prendre une mesure préventive conseillée précédemment par HP.

Limitations de l'option de service de rétention des supports défectueux

L'option de service de rétention des supports défectueux s'applique uniquement aux disques durs et disques SSD/Flash éligibles remplacés par HP en raison d'une défaillance. Elle ne s'applique pas à tout échange de disque dur ou disque SSD/Flash qui n'a pas montré de défaillance.

Les disques SSD/Flash qui sont définis par HP comme des pièces consommables et/ou ayant atteint leur durée de vie maximale et/ou leurs limitations d'utilisation maximale supportées telles qu'énoncées dans le manuel d'utilisation du fabricant, les spécifications QuickSpecs du produit ou la fiche technique ne sont pas éligibles pour l'option de rétention des supports défectueux.

Les taux de défaillance sur ces disques durs ou disques SSD/Flash sont constamment contrôlés et HP se réserve le droit d'annuler ce service avec un préavis de 30 jours s'il estime raisonnablement que le Client sur-utilise l'option de service de rétention des supports défectueux (comme lorsque le remplacement des disques durs ou disques SSD/Flash excède matériellement les taux d'échec standards pour le système en question).

HP NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENU RESPONSABLE DU CONTENU OU DE LA DESTRUCTION DE TOUT DISQUE DUR OU DISQUE SSD/FLASH CONSERVÉ PAR LE CLIENT. NONOBTANT TOUTE MENTION CONTRAIRE DANS LES CONDITIONS ACTUELLES DE VENTE DE HP OU LES FICHES TECHNIQUES, HP OU SES FILIALES, SOUS-TRAITANTS OU FOURNISSEURS NE POURRONT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX OU CONSÉCUTIFS OU LIÉS À UNE PERTE OU UNE UTILISATION INAPPROPRIÉE DES DONNÉES DANS LE CADRE DE CE SERVICE DE RÉTENTION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX.

Dispositions générales/Autres exclusions

Les délais entre l'appel et la réparation effective dépendent du type de produit matériel concerné, ainsi que de l'emplacement exact du site du Client par rapport à la plate-forme d'assistance HP dédiée. Dans certaines régions et zones géographiques, le délai garanti entre l'appel et la réparation effective peut ne pas être disponible pour tous les sites ou être limité aux sites de Clients situés à proximité des zones urbaines principales. Pour vérifier la disponibilité de ce service, veuillez contacter un représentant commercial HP.

Zones de déplacement

Les zones de déplacement et les frais liés, le cas échéant, peuvent varier dans certaines régions.

Pour plus d'informations sur les zones de déplacement, veuillez contacter un bureau de vente local HP.

Distance depuis la plate-forme d'assistance HP dédiée	Délai garanti entre l'appel et la réparation matérielle effective de 3 jours
0–80 km	Délai garanti entre l'appel et la réparation effective de 3 jours
82–161 km	Délai garanti entre l'appel et la réparation effective de 3 jours
163–322 km	1 jour de couverture supplémentaire
Au-delà de 338 km	Établi au moment de la commande et sous réserve des ressources disponibles

Informations sur la commande

La disponibilité des fonctionnalités de service et des niveaux de service peut varier selon les régions en fonction des ressources locales et peut être limitée aux produits et zones géographiques éligibles.

Les services d'assistance matérielle sur site HP par téléphone pour produits d'impression et systèmes personnels ne doivent pas être achetés sans vérification en amont auprès d'un représentant commercial HP que vous remplissez bien les conditions pour profiter pleinement des fonctionnalités et du niveau de service du produit acheté.

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 :

- Assistance HP et services HP Care Pack : hp.com/go/cpc

Abonnez-vous sur
hp.com/go/getupdated



Partagez avec vos collègues

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 2009, 2011–2016 HP Development Company, L.P. 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 constituent en aucun cas une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions techniques ou rédactionnelles constatées dans ce document.

