

# HP Battery Replacement Service



## Présentation

Le service de remplacement de batteries propose deux méthodes pratiques pour remplacer les batteries défectueuses : le remplacement hors site ou sur site. Dans le cadre de chaque option, une (1) 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 %.

Ce service est terminé lorsque vous avez reçu une batterie de remplacement ou lorsque la période de service expire sur le produit pris en charge, selon l'événement qui survient en premier.

## Points forts du service

- Assistance technique, diagnostic et dépannage à distance
- Option de remplacement sur site par un représentant agréé HP
- Option de retour et de remplacement hors site dans un centre de réparation désigné par HP

## Avantages du service

- Deux méthodes pratiques pour remplacer les batteries défectueuses : hors site ou sur place, dans vos locaux
- Remplacement de la batterie en temps utile pour améliorer votre productivité
- Une assistance technique de haute qualité pour simplifier le processus de remplacement

# Caractéristiques du service et spécifications de livraison

Fonctionnalités	Spécifications
Garantie contre les pannes de batterie	La garantie de la batterie couvre les défaillances résultant de défauts de matériaux ou de fabrication pendant la période de garantie de la batterie uniquement. La garantie de la batterie ne couvre pas la diminution de la capacité de charge à tout moment.
Service de remplacement de batterie	En plus de la garantie contre la défaillance de la batterie, le service de remplacement de la batterie couvre les défauts suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Défauts de matériaux ou de fabrication.</li> <li>• Diminution de la capacité de charge en dessous de 50 % qui se produit avec le temps et l'utilisation de toutes batteries.</li> </ul>
Diagnostic et prise en charge des problèmes à distance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance technique téléphonique de base pour les diagnostics, les solutions d'assistance électronique, le dépannage, la résolution des problèmes, l'installation et la configuration à distance.</li> <li>• Disponible pour toutes les options de couverture.</li> </ul>
Service sur site <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance technique sur site fournie par un représentant agréé HP pour remplacer la batterie défectueuse.</li> <li>• Produits et matériaux pris en charge par HP nécessaires au remplacement de la batterie défectueuse.</li> </ul>
Service de retour hors site	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retour de la batterie défectueuse à un centre de réparation désigné par HP pour obtenir une assistance technique, une réparation ou un remplacement.</li> <li>• Produits et matériaux pris en charge par HP nécessaires au remplacement de la batterie défectueuse.</li> <li>• Retour du produit réparé ou remplacé à votre domicile dans les 3 à 7 jours ouvrables suivant l'achèvement du service.</li> </ul>

## Couverture

Pour lancer ce service, téléchargez et exécutez le programme [HP Battery Check](#), puis appelez HP pour obtenir de l'aide. Pour déterminer les problèmes de batterie, il est également possible d'acheter [HP Premium+ Support](#)<sup>2,3</sup> (anciennement HP Active Care) et de faire apparaître des alertes contextuelles sur l'appareil de l'utilisateur final pour l'avertir de la nécessité de remplacer la batterie avant qu'elle ne tombe en panne. HP fournira une assistance technique téléphonique de base pour confirmer qu'une batterie de remplacement est nécessaire. HP peut vous demander de fournir des informations pertinentes, de lancer des outils de diagnostic et d'effectuer d'autres activités d'assistance. Si, de l'avis de HP, la batterie répond aux critères de remplacement, HP la remplacera conformément à votre couverture.

### SERVICE SUR SITE

Un représentant agréé HP fournira une assistance technique sur site et des services de remplacement de la batterie. Une fois le représentant HP autorisé arrivé sur votre site, il continue à fournir le service, sur site ou à distance, à la discrétion de HP jusqu'à la réparation des produits.

Ces activités d'assistance technique peuvent être temporairement interrompues si des pièces ou des ressources complémentaires sont nécessaires, mais elles reprendront dès que ces pièces/ressources seront disponibles.

## SERVICE DE RENVOI HORS SITE

---

Il vous sera demandé de renvoyer l'appareil avec la batterie défectueuse à un centre de réparation désigné par HP, où HP fournira une assistance technique et des services de remplacement. Selon la disponibilité géographique, HP offre diverses options d'expédition pour envoyer le produit défectueux au centre de réparation HP désigné :

- **Livraison du client** : cette option engage la responsabilité du client quant à la livraison du produit défectueux au centre de réparation désigné de HP. La livraison peut être effectuée en personne ou par un service de livraison commerciale disponible localement.
- **Enlèvement par HP** : un transporteur agréé par HP viendra chercher le produit défectueux sur place ou HP fournira une boîte vide et une étiquette de retour prépayée pour l'appareil (en fonction des spécifications de livraison régionales) et le livrera à un centre de réparation désigné par HP.

Une fois la réparation terminée, un transporteur agréé par HP vous renverra le produit.

Pour chaque option de couverture de ce service, les pièces et produits de remplacement sont neufs ou fonctionnellement équivalents à des neufs. Les pièces et produits remplacés deviennent la propriété de HP.

HP peut installer des améliorations techniques disponibles dans le commerce sur le matériel couvert afin d'améliorer son fonctionnement et de maintenir la compatibilité avec le matériel fourni par HP. HP se réserve le droit d'installer les mises à jour micrologicielles requises pour la remise en état des produits couverts ou pour maintenir la soutenabilité par HP. Prise en charge par HP.

---

## Période de couverture

Ce service est disponible entre 8 h et 17 h, heure locale, pendant les jours ouvrables standard de HP, à l'exclusion des jours fériés de HP. Les demandes de service reçues après 14 heures (heure locale) et en dehors de la fenêtre de couverture seront enregistrées le jour ouvrable suivant. La couverture du service peut varier selon la zone géographique.

---

## Responsabilités du client

Sur demande de HP, le client ou le représentant HP autorisé doit enregistrer 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 HP Care Pack ou le courrier électronique fourni par HP ou toute autre consigne de HP. Si un 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.

Les clients qui n'ont pas encore enregistré leur service de remplacement unique de batterie doivent savoir qu'il est nécessaire d'enregistrer l'achat avant que la commande de remplacement de la batterie puisse être effectuée. Vous devrez fournir une preuve d'achat au moment de la réclamation. Vous devez être prêt à fournir les informations de la documentation d'achat au représentant du centre d'appel et à envoyer par télécopie ou par courrier électronique une copie de la preuve d'achat à HP.

Afin de soutenir les efforts de résolution des problèmes à distance de HP, HP demandera :

- Toutes les informations nécessaires pour permettre à HP d'apporter une assistance professionnelle à distance en temps voulu et de déterminer le niveau d'admissibilité à l'assistance.
- Des tests automatiques ou l'installation et l'exécution d'autres programmes et outils de diagnostic.
- D'autres activités raisonnables susceptibles d'aider HP à identifier ou à résoudre les problèmes.

Dans le cas d'un remplacement de batterie hors site, il incombe au client d'emballer correctement les appareils HP avec les batteries défectueuses et de les préparer en vue de leur livraison et de leur réception par HP.

## Limites du service

Ce service doit être acheté dans les 90 jours suivant l'achat de l'appareil. Les clients qui n'achètent pas le service unique de remplacement de la batterie au moment de l'achat du matériel ont la possibilité d'acheter un kit de batterie en option après-vente auprès de HP.

Ce service concerne un (1) remplacement de batterie par produit sous contrat dans le cadre des conditions du service. La couverture de ce service est limitée à la batterie principale qui a été achetée et configurée avec le produit considéré. L'autonomie de la batterie varie en fonction de la configuration et de l'utilisation du produit, y compris, mais sans s'y limiter, le modèle du produit, les applications en cours d'exécution, les paramètres de gestion de l'énergie et les caractéristiques du produit.

## Exclusions

La liste ci-dessous (non exhaustive) présente les activités exclues de cette prestation :

- Réparations nécessaires en complément du remplacement de la batterie
- Remplacement d'autres pièces (avec augmentation de la somme facturée pour ce service)
- Remplacement de batteries secondaires ou complémentaires achetées après l'achat de la configuration originale (y compris batteries de voyage et batteries longue durée)
- Couverture au-delà des termes du service, comme indiqué dans la description du service
- Défaillance ou capacité réduite résultant d'accidents, d'une mauvaise utilisation, d'un abus, d'une contamination, d'un étalonnage incorrect, d'un entretien incorrect ou inadéquat ou d'autres causes externes

Ce service n'est pas disponible dans tous les pays ni dans toutes les régions. Veuillez contacter votre représentant commercial HP pour connaître la disponibilité du service.

## Informations pour achat

La disponibilité des services et niveaux de services peut varier en fonction des ressources locales et être limitée aux produits et zones géographiques éligibles. Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour commander le service de remplacement unique de batterie, contactez le représentant HP de votre région.

# Conditions générales

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](https://hp.com/go/pcandprintservices)



1. Les délais d'intervention et les niveaux des services HP Care Pack peuvent varier en fonction du pays. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Pour des informations détaillées, rendez-vous sur <https://cpc2.ext.hp.com/>. 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 statutaires 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.
2. Les informations prédictives et l'assistance proactive ne sont disponibles qu'avec l'assistance HP Premium+ Support. Certaines solutions HP Workforce nécessitent un agent HP Insights pour Windows, Mac et Android, téléchargeable sur <https://admin.hp.com/software>. Pour connaître la configuration complète du système et les services qui nécessitent l'agent, rendez-vous sur <https://admin.hp.com/requirements>. L'agent recueille des données télémétriques et analytiques sur les appareils et les applications qui s'intègrent à la plateforme Workforce Experience Platform et n'est pas vendu en tant que service autonome. Un accès à Internet avec une connexion à la plateforme Workforce Experience Platform est nécessaire. HP respecte les règles strictes du RGPD en matière de confidentialité. HP est certifiée ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017 et SOC2 Type2 pour la sécurité de l'information.
3. Les services HP Essential Support, HP Premium Support et HP Premium+ Support sont disponibles au moment de l'achat de l'appareil. Les délais d'intervention et les niveaux des services HP Care Pack peuvent varier en fonction du pays. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Pour des informations détaillées, rendez-vous sur [www.hp.com/go/cpc](https://www.hp.com/go/cpc). 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 statutaires 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.

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 statutaires 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.

© Copyright 2024 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les garanties relatives aux produits et services HP sont décrites dans les textes de garantie limitée expresse qui les accompagnent. Aucun élément du présent document ne peut être interprété comme constituant une garantie supplémentaire. HP ne saurait être tenu pour responsable des erreurs ou omissions de nature technique ou rédactionnelle contenues dans le présent document.