



Service HP d'assistance matérielle avec échange

Services HP Care Pack pour ordinateurs professionnels et accessoires

Présentation du service

Ne perdez pas de temps à cause de défauts ou problèmes matériels imprévus. Le service HP d'assistance matérielle avec échange vous permet de reprendre rapidement votre activité grâce à la livraison de produits ou de pièces de remplacement dans un délai déterminé. Alternative pratique et économique à l'assistance sur site, le service HP d'assistance matérielle avec échange offre un remplacement rapide et fiable pour les produits éligibles, en particulier ceux qui s'expédient facilement et permettent une restauration simple des données à partir de vos fichiers de sauvegarde. HP fournit les matériaux d'emballage nécessaires à l'expédition du produit défectueux et prend en charge les frais de port. Les produits ou pièces de remplacement que vous recevrez sont neufs ou offrent des performances équivalentes à celles du neuf.

Points forts du service

- Diagnostic et support à distance
- Échange matériel
- Étiquette d'expédition prépayée, emballages et instructions pour le retour du produit
- Options de couverture flexibles

Avantages du service

- Service porte-à-porte pratique
- Frais de port et d'emballage payés par HP

Caractéristiques et spécifications

DIAGNOSTIC ET PRISE EN CHARGE DES PROBLÈMES À DISTANCE

Avant de programmer un échange d'unité, HP fournissons une assistance téléphonique de base pour l'installation, la configuration du produit, le paramétrage et la résolution des problèmes.

ÉCHANGE MATÉRIEL

Si le problème ne peut pas être résolu à distance, HP remplacera le produit défectueux ou la pièce à changer par le client par un produit neuf, ou équivalent au produit neuf en matière de performances. Le produit ou la pièce remplacé doit être retourné dans le délai indiqué et devient la propriété de HP.

ÉTIQUETTE D'EXPÉDITION PRÉPAYÉE, EMBALLAGES ET INSTRUCTIONS POUR LE RETOUR DU PRODUIT

HP fournira un carton d'expédition adapté pour le retour du produit défectueux à HP. Ce carton d'expédition contiendra des instructions et une étiquette d'expédition prépayée pour le retour du produit défectueux.

OPTIONS DE NIVEAU DE SERVICE

- **SERVICE D'ÉCHANGE AVANCÉ LE JOUR OUVRÉ SUIVANT** : HP fournit un service avancé de remplacement de l'unité pendant les heures de bureau standard, hors jours fériés HP. Les heures de bureau standard sont généralement de 8 heures à 17 heures, du lundi au vendredi, mais peuvent varier selon les usages locaux. Le délai d'intervention peut varier selon la zone géographique. HP expédie un produit de remplacement vers votre site, pour une livraison le jour ouvré suivant. Les demandes de service reçues en dehors de la fenêtre de couverture seront enregistrées le jour ouvré suivant et traitées le jour ouvré d'après.
- **SERVICE D'ÉCHANGE AVANCÉ** : HP expédie un produit de remplacement vers votre site, pour une livraison sous quatre à sept jours ouvrés après l'enregistrement de la demande de service. Le délai de livraison peut varier selon la zone géographique.
- **ÉCHANGE D'UNITÉ APRÈS RÉCEPTION** : dès réception du produit défectueux par HP et après validation de son caractère défectueux, HP expédie un produit de remplacement vers votre site, pour une livraison sous quatre à sept jours ouvrés après l'enregistrement de la demande de service. Le délai de livraison peut varier selon la zone géographique.

Pour toutes les options de niveau de service, le produit ou la pièce de remplacement est expédié dans vos locaux par transporteur ou par coursier, sans frais de port. L'expédition avec passage en douane internationale est interdite.

Modalités du service

COUVERTURE

Ce service d'échange couvre les PC professionnels HP éligibles et les autres matériels de marque HP, y compris les écrans autonomes qui ne sont pas déjà couverts par un HP Peripheral Care Pack.

Les stations d'accueil HP ou les réplicateurs de ports sont couverts dans le pays où le service HP Care Pack a été acheté, mais pas en dehors du pays d'achat.

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 travaille avec vous pour vous recommander des produits de remplacement. En raison des capacités de support locales, il est possible qu'il n'y ait pas de produit de remplacement disponible pour tous les composants dans tous les pays.

RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Vous devez enregistrer immédiatement le matériel couvert et le service HP Care Pack, conformément au contrat de service d'assistance HP Care Pack. À la demande de HP, vous devrez contribuer à ses efforts de résolution des problèmes à distance. Vous devrez :

- 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'admissibilité à l'assistance.
- Lancer des tests automatiques ainsi qu'installer et exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic.
- Sur demande de HP, exécuter toutes activités raisonnables pouvant aider HP à identifier ou à résoudre les problèmes.

Vous devez expédier le produit défectueux à HP. Si le produit défectueux n'est pas reçu par HP ou en cours d'acheminement vers HP dans les quinze (15) jours ouvrés suivant votre réception du produit de remplacement, le prix catalogue de ce produit de remplacement vous sera facturé. Il vous incombe de :

- conserver une copie de sauvegarde à jour du système d'exploitation, du programme de développement et de tous les autres logiciels et données applicables ;
- restaurer les logiciels et les données sur l'unité après la réparation ou le remplacement ;
- installer les logiciels applicatifs utilisateur et vous assurer que tous les logiciels disposent des licences appropriées ;
- installer sans délai les mises à jour micrologicielles critiques installables par le client, ainsi que les pièces remplaçables par le client et les unités de remplacement qui vous sont livrées ;
- vous inscrire pour utiliser le service électronique de HP afin d'accéder aux informations produit à accès restreint et de recevoir les notifications proactives ou les autres services mis à votre disposition.

Limites du service

À la discrétion de HP, le service sera assuré par une combinaison de diagnostic et d'assistance à distance, d'expédition d'un produit de remplacement ou d'autres méthodes de prestation de service. Ces autres méthodes peuvent inclure l'expédition de pièces remplaçables par le client, telles qu'un clavier, une souris ou d'autres pièces classées comme pièces CSR (Customer Self Repair). HP détermine la méthode de prestation appropriée pour fournir une assistance efficace et rapide.

EXCLUSIONS DU SERVICE HP D'ASSISTANCE MATÉRIELLE AVEC ÉCHANGE

- Le diagnostic ou la maintenance sur votre site (si un diagnostic ou une maintenance sur site est nécessaire et demandé, il vous sera facturé aux tarifs de service HP standard).
- La mise en service et l'installation du produit de remplacement sur votre site.
- La récupération et la prise en charge du système d'exploitation, des autres logiciels et des données.
- Dépannage de problèmes d'interconnectivité et de compatibilité.
- Assistance pour les problèmes liés au réseau.

- Services rendus obligatoires par l'incapacité du client à exécuter une ou plusieurs opérations demandées par HP (réparation, modification, application d'un correctif, etc.).
- Services rendus obligatoires par l'incapacité du client à appliquer une mesure préventive conseillée par HP.
- Services rendus obligatoires, de l'avis de HP, du fait d'un traitement ou d'une utilisation incorrecte du ou des produits considérés.
- Services rendus obligatoires, de l'avis de HP, du fait de tentatives non autorisées par du personnel extérieur à HP en vue d'installer, réparer, modifier ou assurer la maintenance de certains éléments (matériel, logiciels, microprogrammes).
- Maintenance préventive assurée par l'utilisateur.
- Le service peut être limité pour certaines imprimantes dont la garantie est assortie d'une limite de pages. Consultez la fiche technique de l'imprimante pour plus de détails.

Le lieu de livraison ou d'enlèvement que vous demandez ne doit pas obliger HP à expédier les produits ou pièces de remplacement ou remplacés via les douanes internationales. La couverture géographique peut varier.

Informations liées aux commandes

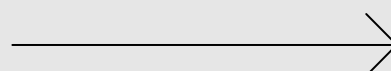
La disponibilité des modalités de service peut varier en fonction des ressources locales et être limitée aux produits et zones géographiques éligibles. Pour obtenir de plus amples informations ou commander le service HP d'assistance matérielle avec échange, contactez un représentant HP local ou un revendeur HP.

Conditions générales

Pour plus de détails sur les conditions générales des services HP Care Pack, consultez les [Conditions générales](#).

Pour plus d'informations

sur les services HP, contactez l'un de nos bureaux commerciaux dans le monde ou rendez-vous sur hp.com/go/pcservices.



Les niveaux de service et les délais d'intervention proposés avec les HP Care Pack peuvent varier selon les régions. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Pour en savoir plus, rendez-vous sur hp.com/go/cpc.

Les Services HP sont régis par les conditions de service HP en vigueur fournies ou notifiées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits légaux 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 2026 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Les seules garanties accordées quant aux produits et services HP sont celles énoncées dans les déclarations de garantie expresses fournies avec les produits et services en question. Aucun élément du présent document ne peut être interprété comme constituant une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions techniques ou rédactionnelles contenues dans le présent document.