

# Maintenance matérielle avec intervention sur site le jour ouvré suivant pour les voyageurs



Care Pack, partie de HP Care

## Avantages du service

- Maintenance matérielle HP durant vos déplacements
- Maintenance sur site pratique le cas échéant
- Délais d'intervention fiables
- Couverture géographique internationale

## Caractéristiques du service

- Diagnostic des problèmes et maintenance à distance
- Support matériel sur site ;
- Composants et pièces de remplacement ;
- Horaires d'intervention : Heures de bureau et jours ouvrés standard
- Délai d'intervention sur site : jour ouvré suivant, selon les pays
- Couverture des ordinateurs portables et tablettes professionnels
- Option de conservation des supports défectueux (pour les produits éligibles uniquement)
- Service optionnel de protection contre les dommages accidentels

## Présentation des services

L'assistance matérielle le jour ouvrable suivant pour les voyageurs offre aux utilisateurs d'ordinateurs portables une solution de support technique pour leur nouveau produit portable HP. Cette solution simple et pratique est disponible dans tous les pays et zones géographiques listés [ici](#). Ce service est ouvert à certains produits de marque HP et inclut, là où cela est proposé, une intervention sur place le jour ouvrable suivant (avec diagnostic à distance du problème dans la langue locale des pays participants) pour la résolution des problèmes matériels. La prise en charge est assurée pendant les heures et les jours de bureau standard selon l'emplacement du pays/géographique.

## Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Désignation	Descriptif des prestations
<b>Disponibilité du service</b>	<p>La couverture en déplacement est disponible dans les principales zones géographiques du monde, dont la liste est en pleine expansion. Vous pouvez en voir la liste détaillée <a href="#">ici</a>. Cette liste comporte des informations sur la disponibilité géographique spécifique de l'assistance matérielle le jour ouvrable suivant pour les voyageurs, y compris les options de protection contre les dommages accidentels et de rétention des supports défectueux. La liste des pays/zones géographiques est susceptible d'être modifiée sans préavis.</p> <p>HP recommande aux clients de vérifier la disponibilité du service sur ce site Web avant leur départ.</p> <p>Si le Client voyage dans l'une de ces zones et en dehors du pays d'achat initial du produit, les obligations de HP sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fournir le numéro de téléphone du centre de solution mondial HP Global Solution Center au client pour le pays et la zone géographique correspondants, répertoriés <a href="#">ici</a></li><li>• Accepter les appels dans le pays/la zone géographique du déplacement émis par le Client ou le service d'assistance interne de la société du Client</li><li>• Effectuer un diagnostic au niveau de la panne matérielle</li><li>• Organiser une intervention le jour ouvré suivant sur le site du Client dans le pays/la zone géographique participant ou fournir une pièce de remplacement si nécessaire</li><li>• Fournir les pièces détachées requises pour la réparation selon les caractéristiques techniques du matériel, dans la mesure où des pièces aux normes locales sont disponibles dans le pays/la zone géographique du déplacement</li></ul>
<b>Diagnostic des problèmes et maintenance à distance</b>	<p>Une fois la demande de service effectuée par le Client par le biais d'un numéro d'assistance téléphonique HP spécifié, HP collabore à distance avec le Client sur toute la fenêtre de couverture afin d'isoler le problème matériel et le résoudre. Avant toute intervention sur site, HP peut effectuer des diagnostics à distance à l'aide d'outils de support électroniques (le cas échéant) pour accéder aux produits couverts.</p> <p>HP peut également utiliser d'autres moyens disponibles pour faciliter la résolution du problème à distance.</p> <p>En cas de problème matériel hors du pays d'achat, le client doit d'abord appeler l'assistance HP pendant les heures d'ouverture et les jours ouvrables, aux numéros de téléphone locaux répertoriés <a href="#">ici</a>.</p>

Désignation	Descriptif des prestations
<b>Support matériel sur site</b>	<p>Pour les problèmes techniques relatifs au matériel qui, selon le point de vue de HP, ne peuvent pas être résolus à distance, un ingénieur HP agréé fournit un support technique sur site pour les produits matériels couverts, afin de rétablir leur état de fonctionnement. HP peut juger préférable de procéder à un remplacement plutôt qu'à une réparation des produits. Les produits de remplacement sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performances. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>Par ailleurs, HP peut apporter les améliorations techniques disponibles visant à aider le client à profiter du bon fonctionnement des produits matériels et à préserver la compatibilité avec les pièces de rechange matérielles qu'il fournit. De sa propre initiative, HP peut installer les mises à jour de microcodes qui lui semblent nécessaires pour remettre le produit couvert en état de fonctionnement ou pour assurer le maintien de la prise en charge par HP.</p>
<b>Composants et pièces de remplacement</b>	<p>HP fournit tous les composants et pièces détachées nécessaires au bon fonctionnement de l'équipement matériel couvert, y compris les pièces et équipements destinés aux améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de rechange fournies par HP sont neuves ou considérées comme neuves en termes de performances. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. Les clients qui souhaitent conserver des pièces remplacées recevront une facture et devront payer le prix moins les réductions applicables à la pièce changée.</p> <p>Les fournitures et les consommables ne sont pas pris en charge et ne seront pas fournis dans le cadre de ce service : les conditions générales de garantie standard s'appliquent aux fournitures et aux consommables.</p> <p><b>Durée de vie maximale prise en charge/utilisation maximale :</b> Les pièces et les composants ayant atteint la durée de vie maximale prise en charge et/ou les limites d'utilisation maximale telles que définies dans le manuel d'utilisation du fabricant, les spécifications ou la fiche technique du produit ne seront ni fournis, ni réparés, ni remplacés dans le cadre de ce service.</p>
<b>Options d'horaire</b>	<p>L'horaire de couverture correspond aux heures auxquelles les services décrits sont fournis sur site ou à distance.</p> <p>Les demandes de service reçues en dehors de cette fenêtre seront enregistrées le prochain jour pour lequel le client bénéficie d'une fenêtre de couverture.</p> <p>L'horaire de couverture disponible pour ce service est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Heures de bureau et jours ouvrés standard (9h/j 5j/7) : service disponible entre 8h00 et 17h00 heure locale, du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés (variables selon le pays ou la zone géographique) ou aux jours ouvrés et heures de bureau standard applicables dans le pays/la zone géographique participant dans lequel le service est demandé.</li></ul> <p>Toutes les fenêtres de couverture sont sujettes aux réserves de disponibilité locale. Pour plus d'informations sur la disponibilité du service, contactez votre agence commerciale HP.</p>
<b>Temps de réponse</b>	<p>Le délai d'intervention sur site correspond au délai écoulé entre la réception et l'enregistrement de la demande de service initiale par HP et l'arrivée de l'ingénieur HP agréé sur le site du Client, si ce délai est compris dans la fenêtre de couverture déterminée. Les délais d'intervention sont calculés pendant l'horaire de couverture uniquement et peuvent être reportés sur le jour suivant pour lequel un horaire de couverture s'applique.</p> <p>Le délai d'intervention sur site disponible pour ce service est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Intervention sur site le jour ouvré suivant - Un ingénieur HP agréé se rend sur le site du Client pendant l'horaire de couverture et entame la prestation de maintenance du matériel le jour de couverture qui suit l'enregistrement de la demande de service.</li></ul> <p>Des restrictions locales, telles que des zones de service avec des délais d'intervention adaptés, peuvent s'appliquer selon la zone géographique dans laquelle la maintenance matérielle est demandée.</p> <p>Les délais d'intervention peuvent varier en fonction des disponibilités locales. Pour plus d'informations sur la disponibilité du service, contactez votre revendeur HP.</p>

## Spécifications (optionnelles)

Tableau 2. Caractéristiques optionnelles

Désignation	Descriptif des prestations
<b>Couverture ordinateur portable uniquement</b>	Pour les produits PC éligibles, le Client peut opter pour la couverture des ordinateurs portables uniquement. Les offres Care Pack associés à cette couverture n'étendent pas le niveau de service spécifié au moniteur externe ou aux autres accessoires externes. La station d'accueil ou le réplicateur de port peut bénéficier de la couverture dans le pays où les offres Care Pack ont été achetées, mais ne peut être couvert lors de son transport hors du pays d'achat.
<b>Conservation des supports défectueux</b>	Dans le cas de produits éligibles, cette option du service permet au Client de conserver les composants de disque dur ou de lecteur SSD/Flash éligible défectueux dont il ne souhaite pas se séparer du fait des données sensibles que le disque (« disque dur ou lecteur SSD/Flash »), couvert par ce service, contient. Tous les disques durs ou lecteurs SSD/Flash éligibles d'un même système couvert doivent faire l'objet du service de conservation des supports défectueux. Sauf indication contraire dans ce document ou dans les conditions générales de vente actuelles de HP, HP renonce à ses droits de devenir propriétaire et de prendre les titres d'un disque dur ou d'un disque SSD/Flash défectueux couvert par le service optionnel de conservation des supports défectueux si un disque dur de remplacement est fourni par HP au client. Le Client conserve tous les disques ou lecteurs SSD/Flash défectueux couverts par le contrat de maintenance HP et assume l'entière responsabilité pour la protection et la confidentialité des données se trouvant sur le disque ou lecteur SSD/Flash défectueux.
<b>Protection contre les dommages accidentels</b>	<p>Pour les produits éligibles, des niveaux de service spécifiques sont proposés pour la protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation. Lorsque cette protection s'applique, le Client en bénéficie pour le produit couvert dans le cadre de ce service.</p> <p>Le dommage accidentel est défini comme étant un dommage physique provoqué par un incident soudain et imprévu ou consécutif à ce dernier se produisant dans des conditions normales d'utilisation. Les risques couverts incluent le renversement non intentionnel de liquides sur l'unité ou à l'intérieur, les chutes et les sauts de tension. Ils englobent également les écrans à cristaux liquides endommagés ou cassés et les autres pièces cassées. Des détails et exclusions supplémentaires concernant le service de protection contre les dommages accidentels, sont répertoriés dans la section « Limites du service ».</p>

## Étendue de la couverture

Ce service offre une couverture pour les produits matériels HP éligibles et tous les composants internes supportés et fournis par HP tels que les mémoires et les lecteurs DVD-ROM, ainsi que les accessoires HP achetés avec le produit principal, comme les souris, claviers, stations d'accueil, adaptateurs secteur.

Les moniteurs HP externes ne sont pas couverts. Les périphériques tout-en-un incluent la couverture de l'écran qui n'est pas considéré comme étant un moniteur externe séparé. Cependant, un second moniteur connecté à un périphérique tout-en-un n'est pas couvert par ce service.

Les consommables, notamment mais de façon non exhaustive, les supports amovibles, les batteries remplaçables par le client, les stylets des PC tablette, les kits de maintenance et autres fournitures, ainsi que les appareils de maintenance utilisateur et non HP, ne sont pas couverts par ce service. Les batteries longue durée des tablettes et des ordinateurs portables HP sont couvertes pendant 3 ans.

Pour le remplacement de pièces et de composants qui ne sont plus référencés, une mise à niveau peut s'avérer nécessaire. Les mises à niveau pour des pièces ou des composants qui ne sont plus référencés peuvent être soumises à des coûts supplémentaires. HP élabore avec le Client une recommandation quant à leur remplacement. Tous les composants ne bénéficient pas d'un service de remplacement dans tous les pays du fait de limites de capacités de maintenance locales.

## Responsabilités du Client

Si le Client ne se conforme pas aux responsabilités qui lui incombent, comme indiqué ci-dessous, HP ou le prestataire de services agréé HP n'est pas dans l'obligation de fournir les services décrits.

Le cas échéant, le Client ou l'ingénieur HP agréé doit enregistrer le produit matériel à prendre en charge dans un délai de dix (10) jours à compter de l'achat de ce service, en utilisant les instructions d'enregistrement de chaque service HP, le document envoyé par e-mail par HP ou toute autre méthode indiquée par HP. Si un produit couvert change d'emplacement de façon permanente, l'enregistrement (ou la modification appropriée de l'enregistrement HP existant) doit être effectué dans un délai de dix jours à compter du changement d'emplacement.

HP peut être amené à demander au Client de l'assister dans ses efforts de résolution à distance des problèmes. Le Client a les obligations suivantes :

- Exécuter tous les diagnostics applicables réalisables avant de signaler à HP un dysfonctionnement du produit matériel
- Signaler rapidement à HP tout dysfonctionnement du produit matériel
- Indiquer le numéro de série du produit couvert
- Fournir le numéro de téléphone et l'adresse du site
- Être présent aux côtés de l'ingénieur sur site ou pour la réception des pièces détachées livrées par transporteur
- Autoriser l'accès total et illimité de HP à tous les sites concernés par la prestation de service ;
- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP de garantir une maintenance à distance dans les délais impartis et de façon professionnelle et de déterminer si les conditions requises pour la maintenance sont remplies
- Lancer des tests automatiques et installer et exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic
- Procéder à l'installation de correctifs et de mises à niveau de microcodes
- A la demande de HP, effectuer toute autre tâche acceptable afin d'aider HP à identifier ou à résoudre les problèmes

Le Client est tenu d'installer rapidement les mises à niveau de microcodes critiques appropriées, ainsi que les produits de remplacement et pièces de rechange qui lui sont fournis.

En cas d'expédition par HP de pièces remplaçables par le Client pour résoudre un problème, le Client est tenu de retourner la pièce défectueuse dans le délai fixé par HP. Si HP ne reçoit pas la pièce défectueuse dans ce délai ou si celle-ci se trouve physiquement endommagée à réception, des frais déterminés par HP peuvent être facturés au Client pour cette pièce.

Si le Client a choisi l'option de conservation des supports défectueux, les responsabilités suivantes lui incombent :

- Conserver le contrôle physique du disque ou des lecteurs SSD/Flash à tout moment pendant la prestation de maintenance par HP. HP n'est pas responsable des données contenues sur le disque ou les lecteurs SSD/Flash
- S'assurer que toutes ses données sensibles conservées sur le disque ou lecteur SSD/Flash défectueux sont détruites ou sécurisées
- Désigner un ingénieur chargé de conserver les disques durs ou lecteurs SSD/Flash défectueux, d'accepter les disques durs ou lecteurs SSD/Flash de remplacement, de fournir à HP les données d'identification de chaque disque ou lecteur SSD/Flash conservé et, sur demande, de remplir un document fourni par HP attestant que les disques durs ou lecteurs SSD/Flash en question ont été conservés
- Détruire les disques durs ou lecteurs SSD/Flash conservés et/ou s'assurer qu'ils ne sont pas réutilisés
- Éliminer tous les disques durs ou lecteurs SSD/Flash conservés conformément aux lois et normes de protection de l'environnement en vigueur

Dans le cas de disques durs ou lecteurs SSD/Flash fournis au Client par HP en tant que produits loués ou prêtés, le Client est tenu de retourner rapidement les disques durs ou lecteurs SSD/Flash de remplacement à l'expiration du contrat de maintenance ou à la fin de la prestation de maintenance dispensée par HP. La responsabilité de supprimer les données sensibles conservées sur des disques durs ou lecteurs SSD/Flash loués ou prêtés avant de retourner ceux-ci à HP incombe au Client et à lui seul. HP n'est pas responsable de la confidentialité des données sensibles se trouvant sur le disque ou lecteur SSD/Flash.

## Limites du service

Le mode de prestation du service est laissé à l'appréciation de HP qui peut combiner la maintenance et le diagnostic à distance, la prestation de services sur site ou d'autres modes de prestation. Ces autres modes peuvent notamment comprendre l'expédition, via un service de messagerie, d'un produit de remplacement complet ou de pièces remplaçables telles que les claviers, souris et autres éléments classés comme pièces remplaçables par le Client. HP détermine le mode de prestation de service le plus approprié pour apporter une maintenance efficace et rapide au Client.

HP se réserve le droit d'enlever le produit couvert du site du Client afin d'effectuer la réparation.

Le Client est tenu de retourner l'unité défaillante au pays d'achat initial dans le cas où une quelconque réparation, y compris dans le cadre de la protection contre les dommages accidentels, nécessite le remplacement de l'appareil. Le remplacement de l'unité complète n'est pas disponible en dehors du pays d'achat initial pour ce service. La disponibilité du service est limitée à la réparation sur site et hors site de l'unité d'origine.

Aucun délai d'intervention sur site ne s'applique si la prestation de service peut s'effectuer au moyen de diagnostics distants, d'une maintenance à distance ou par d'autres méthodes décrites ci-dessus.

Les prestations suivantes sont exclues de ce service :

- Sauvegarde, restauration et prise en charge du système d'exploitation, des autres logiciels et des données.
- Résolution des problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité.
- Services requis parce que le Client n'a pas intégré les réparations, correctifs ou modifications système qui lui ont été fournis par HP.
- Services requis parce que le Client n'a pas pris les mesures de résolution précédemment préconisées par HP.
- Maintenance préventive utilisateur

Si le Client se rend en dehors du pays d'achat, les services d'assistance décrits seront fournis uniquement si le pays ou la zone géographique où le service est demandé et exécuté figure dans le tableau des pays/zones géographiques participant(e)s à l'adresse répertoriée [ici](#). Les services proposés dans le cadre de ce contrat ne sont pas disponibles dans les pays/zones géographiques autres que ceux/celles énuméré(e)s dans ce tableau. Ils peuvent cependant être fournis à un niveau de service inférieur dans certaines zones supplémentaires ne figurant pas dans ce tableau.

Si les pièces détachées nécessaires à la réparation, et particulièrement les pièces spéciales propres au pays ou à la langue, ne sont pas disponibles, le Client dispose des options suivantes :

- Report de la demande de service jusqu'au retour du Client dans le pays d'achat initial du produit
- Acceptation du remplacement d'une pièce étrangère défectueuse par une pièce locale (par exemple, un clavier anglais/américain)

Les pièces spéciales propres à une langue ou à un pays telles que les claviers en anglais non international, les claviers dans une autre langue que la langue locale ou certaines pièces d'alimentation électrique localisées ne sont généralement pas disponibles lorsque vous voyagez dans le monde et que vous n'êtes pas couvert par le présent contrat, sauf à l'intérieur des frontières du pays d'origine.

Les services demandés en dehors du pays d'achat initial du produit se limitent à l'unité de base. Les services demandés pour les moniteurs externes sont fournis uniquement dans le pays d'achat initial et si la couverture supplémentaire a été achetée. La station d'accueil ou le répliqueur de port est couvert dans le pays où l'offre Care Pack a été achetée mais n'est pas couvert lors de son transport hors du pays d'achat.

Les options d'autres fournisseurs que HP sont exclues de ce service.

## Limites de l'option de conservation des supports défectueux

L'option de conservation des supports défectueux couvre uniquement les disques durs ou lecteurs SSD/Flash éligibles remplacés par HP en raison d'un dysfonctionnement. Il ne couvre pas l'échange des disques durs ou lecteurs SSD/Flash en bon état de fonctionnement.

Les lecteurs SSD/Flash spécifiés par HP en tant que consommables et/ou ayant atteint la durée de vie maximale prise en charge et/ou les limites d'utilisation maximale telles que définies dans le manuel d'utilisation du fabricant, les spécifications ou la fiche technique du produit ne peuvent pas bénéficier de l'option de service de conservation des supports défectueux.

Les taux de défaillance des disques durs ou lecteurs SSD/Flash sont surveillés en continu et HP se réserve le droit d'annuler ce service dans les 30 jours après notification si HP considère raisonnablement que le Client abuse de l'option de conservation des supports défectueux (notamment lorsque le remplacement des disques durs ou lecteurs SSD/Flash s'effectue au-delà des taux de défaillance standard pour le système impliqué).

DANS LE CADRE DU PRESENT SERVICE DE CONSERVATION DES SUPPORTS DEFECTUEUX, HP NE SAURAIT ETRE TENU RESPONSABLE DU CONTENU OU DE LA DESTRUCTION DE TOUT DISQUE OU LECTEUR SSD/FLASH CONSERVE PAR LE CLIENT. SAUF INDICATION CONTRAIRE DANS LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ACTUELLES DE HP OU DANS LA FICHE TECHNIQUE PRODUIT, NI HP NI SES FILIALES, SOUS-TRAITANTS OU FOURNISSEURS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE DOMMAGES INDIRECTS, CONSÉCUTIFS OU SPÉCIAUX, OU DE DOMMAGES RÉSULTANT DE LA PERTE OU DE L'UTILISATION IMPROPRE DES DONNÉES, DANS LE CADRE DU PRÉSENT SERVICE DE CONSERVATION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX.

## Exclusions du service optionnel de protection contre les dommages accidentels

L'admissibilité concernant l'achat d'une protection contre les dommages accidentels implique que le produit soit couvert par une garantie usine ou un service d'extension de garantie avec une durée de couverture égale ou plus longue que le service ADP (protection contre les dommages accidentels). La protection contre les dommages accidentels permet de se protéger contre les dommages accidentels soudains et imprévus se produisant dans des conditions normales d'utilisation. La protection n'est pas assurée en ce qui concerne les cas et dommages suivants :

- Usure normale ; modification de la couleur, de la texture ou de la finition ; la détérioration progressive ; rouille ; poussière ou corrosion.
- Incendie, accident domestique ou automobile (dans les cas où l'accident est couvert par une police d'assurance ou toute autre garantie du produit), catastrophes naturelles (incluant notamment les inondations) ou tout autre péril ne concernant pas le fonctionnement du produit.
- Exposition aux conditions environnementales ou climatiques non comprises dans les spécifications HP, exposition aux matières dangereuses (y compris les matières dangereuses biologiques), négligence de l'opérateur, mauvais usage, mauvaise exploitation, alimentation électrique inadéquate, réparations ou tentatives de réparation non autorisées, installation, fixations ou modifications d'équipement non autorisées ou inadéquates, vandalisme, infestations ou dommages provoqués par des animaux ou des insectes, batteries défectueuses, suintement des batteries ou manque de maintenance spécifiée par le fabricant (y compris l'utilisation de produits nettoyants inappropriés).
- Les erreurs dans la conception ou la construction du produit, la programmation ou les instructions.
- Maintenance, réparation ou remplacement nécessaire en cas de perte ou de dommages provoqués par une utilisation, un stockage et un fonctionnement non conformes aux spécifications du fabricant et du manuel du propriétaire.
- Vol, perte, disparition mystérieuse ou égarement.
- Perte ou corruption des données ; interruptions d'activités.
- Fraude (incluant notamment les informations incorrectes, mensongères ou incomplètes sur la manière dont l'équipement a été endommagé et qui ont été fournies au médiateur du Client, au responsable du service ou à HP).
- Accidents ou autres dommages d'ordre cosmétique sur le produit signifiant que ces derniers n'influent pas le fonctionnement et la fonctionnalité de l'ordinateur.
- Imperfections liées à l'écran de l'ordinateur (y compris notamment les altérations et l'absence de pixels à l'écran) provoquées par la mise en œuvre et l'utilisation normales du produit.
- Dommages concernant les produits dont les numéros de série sont supprimés ou altérés.
- Les dommages ou problèmes d'équipement couverts par la garantie du fabricant, le rappel ou les bulletins d'entreprise.

- Dommages occasionnés lors de la livraison au Client du produit couvert vers un autre emplacement ou depuis celui-ci.
- Dommages concernant le matériel, le logiciel, les supports, les données, etc., découlant d'événements particuliers, notamment les virus, les programmes d'application, les programmes réseau, les mises à niveau, le formatage de tout type, les bases de données, les fichiers, les pilotes, le code source, le code objet/les données du propriétaire, le support, la configuration, l'installation/la réinstallation du logiciel/des données ou l'utilisation des supports endommagés/défectueux.
- Tout événement qui se produit avant la date d'achat des offres Care Pack.
- Obsolescence des produits.
- Tout équipement délocalisé hors du pays d'achat et non couvert par une protection contre les accidents et les dommages liés au transport Care Pack.
- Les écrans LCD endommagés ou défectueux lorsque le défaut provient d'une utilisation abusive ou autrement exclue.
- Les dommages intentionnels résultant d'écrans endommagés ou cassés.
- Dommages résultant d'une action de la police, d'une guerre déclarée ou non, d'un incident nucléaire ou d'une action terroriste.
- L'altération ou la modification du produit couvert de quelque sorte que ce soit.
- Disparition inexplicée ou mystérieuse et tout acte délibéré susceptible de provoquer des dommages au produit couvert.
- Comportement abusif, négligent ou irréfléchi lors du maniement ou de l'utilisation du produit. Si les éléments de protection tels que les capots, les caisses de transport ou les sacs ont été fournis avec le produit couvert, il est prévu que le Client continue à utiliser ces accessoires pour pouvoir bénéficier du service de couverture en cas de dommage accidentel. Le comportement abusif, négligent ou irréfléchi inclut notamment le maniement et l'utilisation des produits couverts de manière blessante, préjudiciable ou offensante ayant pour résultat des dommages délibérés ou intentionnels du produit. Tout dommage résultant de tels actes n'est PAS couvert par ce service de protection contre les dommages accidentels. En ce qui concerne les produits HP, le dommage accidentel lié au maniement se limite à un accident par produit pendant une période de 12 mois qui commence à partir de la date d'effet de l'offre Care Pack. Une fois que la limite spécifiée est atteinte, le coût de réparation pour toute demande supplémentaire sera évalué sur la base du temps passé, mais tous les autres aspects de l'offre Care Pack achetée resteront en vigueur à moins qu'il n'en soit spécifié autrement dans le pays d'achat. Pour les clients ayant un nombre de demandes élevé, HP se réserve également le droit de refuser les demandes d'achat de ce service de protection.

## Conditions requises pour le service

La disponibilité du service, telle qu'indiquée dans le tableau 1, dans des pays/zones géographiques autres que le pays d'achat initial du produit est limitée aux périodes de déplacement et ne concerne pas l'installation permanente dans une autre région.

## Zones d'intervention

Les délais d'intervention sur site pour le matériel s'appliquent uniquement aux sites situés dans un rayon de 160 km du centre de support HP désigné. Les déplacements vers les sites situés dans un rayon de 320 km du centre de support HP désigné sont gratuits. Si cette distance est supérieure à 320 km, les frais de déplacement sont facturés en sus.

Les zones d'intervention et frais de déplacement peuvent varier selon la situation géographique.

Pour les sites situés à plus de 160 km du centre de support HP désigné, les délais d'intervention sont ajustés pour prendre en compte la distance supplémentaire, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Distance du centre de support HP désigné	Temps de réponse
0 à 160 km	Jour ouvré suivant*
161 à 320 km	Un jour ouvré supplémentaire*
321 à 480 km	Deux jours ouvrés supplémentaires*
Plus de 480 km	Établi au moment de la commande, en fonction de la disponibilité des ressources*

Pour en savoir plus  
[hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices)

Pour contacter un Centre de solution HP et obtenir une assistance technique, rendez-vous sur le site  
[http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact\\_us.html](http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html).

\* Les définitions de zones d'intervention et les délais d'intervention correspondants varient selon les zones géographiques/pays participants. Contactez votre agence commerciale HP pour plus d'informations sur les zones d'intervention et les différents délais d'intervention.

Abonnez-vous sur  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Partagez avec des collègues

Les services HP sont régis par les conditions générales HP (associées au service fourni ou indiquées au client au moment de l'achat). Le client peut disposer d'autres droits légaux en application des lois locales en vigueur. Ces droits ne sont en aucun cas affectés par les conditions générales de service HP ou la garantie limitée HP fournie avec votre produit.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et aux services HP sont présentées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits ou ces services. Aucune information contenue dans ces déclarations ne saurait être considérée comme constituant une extension de garantie. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou linguistiques de ce document.

