



# Services Premium Care pour ordinateurs personnels

## Care Pack intégré à HP Care

### Avantages du service

- Arrivée d'un agent HP sur le site de l'utilisateur le jour ouvré suivant l'appel
- Plage horaire étendue d'accès à l'assistance à distance : 13 heures par jour, six jours par semaine
- Périodes d'indisponibilité minimisées pour une meilleure productivité
- Réponse prioritaire aux appels avec un temps d'attente réduit
- Accès à des agents d'assistance HP expérimentés
- Assistance à distance collaborative pour les logiciels tiers

### Principales caractéristiques du service

- Diagnostic et assistance à distance en cas de problème
- Assistance matérielle sur site
- Pièces et matériel de remplacement
- Horaires d'intervention de l'assistance matérielle
- Délai d'intervention sur site pour l'assistance matérielle
- Prise en charge de bout en bout
- Gestion des remontées d'incidents
- Accès aux informations et services d'assistance électronique
- Solution d'assistance électronique à distance HP
- Réponse à distance pendant les horaires de travail prolongés 13x6
- Gestion collaborative des appels
- Techniciens HP expérimentés

Les services Premium Care pour ordinateurs personnels sont conçus pour les entreprises ne possédant pas de personnel informatique ou possédant un personnel limité, qui achètent des produits informatiques HP et certains produits logiciels proposés par des tiers.

Ces services Premium Care pour ordinateurs personnels vous garantissent un point de contact unique pour tous vos besoins d'assistance relative à vos produits informatiques et vos logiciels. HP tire parti de son expertise et de ses ressources techniques pour vous apporter une aide lors des heures étendues de travail (13 heures par jour, six jours par semaine) afin de vous permettre de résoudre vos problèmes matériels et de trouver une solution aux problèmes que vous rencontrez avec vos logiciels.

Grâce aux services Premium Care, vous n'avez pas à essayer de comprendre s'il s'agit d'un problème matériel ou logiciel. Vous pouvez directement appeler HP, et les experts d'assistance détermineront si votre problème est d'ordre matériel ou logiciel.

Si l'incident signalé concerne un produit logiciel spécifique proposé par un tiers, HP transférera votre appel au fournisseur tiers concerné afin de trouver une solution à votre problème tel que défini dans le cadre de votre contrat d'assistance existant avec ce dernier. HP fournira également toute la documentation nécessaire à la résolution du problème afin d'aider le fournisseur à trouver une solution en un temps aussi réduit que possible.

Si l'incident concerne un produit matériel HP couvert, HP fournira une assistance matérielle technique, sur site ou à distance, afin de résoudre le problème signalé.

## Caractéristiques

Tableau 1. Fonctionnalités du service

Fonctionnalité	Modalités
<b>Diagnostic et assistance à distance en cas de problème</b>	<p>Une fois que le Client a passé un appel et que HP l'a pris en charge, HP travaillera pendant les horaires d'intervention concernés pour isoler l'incident matériel ou logiciel et dépanner, corriger et résoudre les problèmes à distance avec le Client. Avant toute assistance sur site, HP peut initier 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 des pièces réparables par le Client pendant les horaires d'intervention du service.</p> <p>Quels que soient les horaires d'intervention choisis par le Client, les incidents liés au matériel ou logiciel couvert peuvent être communiqués à HP par téléphone ou sur son portail web en fonction des disponibilités locales, ou sous forme de signalements automatiques concernant un équipement via les solutions d'assistance électronique à distance de HP accessibles 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 se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.</p>

Fonctionnalité	Modalités
<b>Assistance matérielle sur site</b>	<p>En cas d'incidents matériels qui ne peuvent pas, de l'avis de HP, être résolus à distance, un représentant agréé HP assurera une assistance technique sur site pour les produits matériels couverts afin de les remettre en état de fonctionnement. Pour certains ordinateurs, HP peut choisir, à sa seule discrétion, de remplacer ces produits 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.</p> <p>« Correctif ponctuel ». Lors de la prestation d'assistance technique sur site, HP peut également :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 ;</li> <li>• installer les mises à jour du micrologiciel disponibles qui, de l'avis de HP, ne peuvent être installées par le Client et sont nécessaires pour rétablir le fonctionnement du produit couvert ou maintenir la prise en charge par HP, pour lesquelles l'utilisateur possède une licence d'utilisation valide, le cas échéant.</li> </ul> <p>« Correctif sur demande ». À la demande du Client, HP installera également pendant les heures d'intervention couvertes les mises à jour essentielles du micrologiciel qui, de l'avis de HP, ne peuvent être installées par le Client, pour lesquelles il possède une licence d'utilisation valide, le cas échéant. Les mises à jour essentielles du micrologiciel sont les mises à jour dont l'installation immédiate est recommandée par la division Produits de HP.</p>
<b>Pièces et matériel de remplacement</b>	<p>HP fournira les pièces et le matériel de remplacement pris en charge par HP nécessaires pour maintenir le produit matériel couvert en état de fonctionnement, y compris les pièces et le matériel permettant de procéder aux améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de remplacement fournies par HP seront neuves ou posséderont 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>Les fournitures et les consommables ne sont pas pris en charge et ne sont pas inclus dans le cadre de ce service. Les modalités et conditions de garantie standard s'appliquent à ces derniers.</p> <p><b>Durée de vie maximale/utilisation maximale prise en charge :</b></p> <p>Les pièces et composants ayant dépassé leur durée de vie maximale et/ou leurs limitations d'utilisation maximale prises en charge, telles qu'énoncées dans le manuel d'utilisation du fabricant, les spécifications ou la fiche technique du produit, ne seront pas fournis, réparés ou remplacés dans le cadre de ce service.</p>
<b>Horaires d'intervention de l'assistance matérielle</b>	<p>Les horaires d'intervention précisent les heures durant lesquelles les services d'assistance matérielle sont fournis sur site ou à distance. Les appels reçus en dehors de ceux-ci seront enregistrés le lendemain du jour pour lequel le Client dispose d'horaires d'intervention.</p> <p>Les options suivantes d'horaires d'intervention sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horaires de travail et jours ouvrés standards (9x5) pour l'assistance matérielle sur site : service disponible 9 heures par jour entre 8 h et 17 h heure locale, du lundi au vendredi, hors vacances HP.</li> <li>• Horaires de travail étendus (13x6) pour l'assistance matérielle à distance : service disponible 13 heures par jour, entre 8 h et 21 h heure locale, du lundi au samedi, hors vacances HP.</li> </ul> <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	Modalités
<b>Délai d'intervention sur site pour l'assistance matérielle</b>	<p>Pour les incidents liés au matériel couvert qui ne peuvent pas être résolus à distance, HP aura recours aux moyens commercialement raisonnables pour apporter une réponse sur site dans le délai d'intervention spécifié.</p> <p>Le délai d'intervention sur site précise la période de temps qui débute lorsque l'appel a été reçu et pris en charge par HP. Les appels reçus en dehors des horaires d'intervention sur site seront pris en charge le jour couvert suivant et seront traités au cours du jour couvert suivant.</p> <p>Le délai d'intervention sur site prend fin lorsque le représentant agréé HP arrive sur le site du Client, ou lorsque l'événement signalé est clos, accompagné d'une explication de la part de HP précisant que celui-ci ne nécessite pas actuellement d'intervention sur site.</p> <p>Les délais d'intervention sont calculés pendant les horaires d'intervention couverts uniquement et peuvent être reportés au jour suivant couvert par ces horaires.</p> <p>Le délai d'intervention sur site suivant est disponible pour ce service :</p> <p>Intervention sur site le jour suivant : un représentant agréé HP se rend sur le site du Client pendant les horaires d'intervention pour commencer le service de maintenance matérielle le jour couvert suivant la réception et la prise en charge de l'appel par HP. Les appels reçus en dehors des horaires d'intervention seront pris en charge le jour couvert suivant et seront traités au cours du jour couvert suivant.</p> <p>Les délais 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>
<b>Prise en charge de bout en bout</b>	<p>Dès que le représentant agréé HP arrive sur le site du Client, il continue la prestation de service sur place ou à distance, à la discrétion de HP, jusqu'à ce que les produits soient réparés. Le travail peut être suspendu temporairement si des pièces ou d'autres ressources supplémentaires sont nécessaires, mais il reprend lorsqu'elles sont disponibles.</p> <p>La réparation est considérée comme étant achevée lorsque HP constate la correction de la défaillance ou le remplacement du matériel.</p>
<b>Gestion des remontées d'incidents</b>	<p>HP a établi des procédures formelles de remontées d'incidents 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.</p>
<b>Accès aux informations et services relatifs à l'assistance électronique</b>	<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"> <li>• certaines fonctionnalités disponibles pour les utilisateurs enregistrés, telles que la possibilité de télécharger des micrologiciels ou correctifs HP 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 inscrits ;</li> <li>• des recherches web élargies de documents d'assistance technique autorisés pour faciliter la résolution des problèmes ;</li> <li>• certains outils de diagnostic de service HP exclusifs, avec accès par mot de passe ;</li> <li>• un outil web permettant de poser des questions directement à HP. Celui-ci permet de résoudre rapidement les problèmes grâce à une procédure de pré-qualification qui dirige la demande de service ou d'assistance vers les ressources qualifiées pour répondre à la question ; l'outil permet également d'évaluer l'état de chaque demande de service ou d'assistance effectuée, y compris les cas soumis par téléphone ;</li> <li>• une fonction de recherche au sein des bases de données de connaissance hébergées par HP et autres tierces parties pour certains produits tiers, afin de recueillir des informations produit, de trouver des réponses aux questions d'assistance et de prendre part à des forums d'aide. Ce service peut être soumis à des restrictions d'accès de la part des tierces parties concernées.</li> </ul>
<b>Solution d'assistance électronique à distance</b>	<p>Cette solution d'assistance électronique à distance offre de solides capacités de dépannage et de réparation. Elle peut comporter des solutions d'accès au système à distance et offrir un point d'administration central et une vue des incidents en cours dans l'entreprise et de leur historique. Le spécialiste d'assistance HP n'utilisera l'accès au système à distance qu'avec l'autorisation du Client. Cet accès au système à distance peut permettre au spécialiste HP de fournir un dépannage plus efficace et de résoudre plus rapidement les problèmes.</p>

Fonctionnalité	Modalités
<b>Solution d'assistance électronique à distance HP</b>	Cette solution d'assistance électronique à distance HP offre de solides capacités de dépannage et de réparation. Elle peut comporter des solutions d'accès au système à distance et offrir un point d'administration central et une vue des incidents en cours dans l'entreprise et de leur historique. Le spécialiste d'assistance HP n'utilisera l'accès au système à distance qu'avec l'autorisation du Client. Cet accès au système à distance peut permettre au spécialiste HP de fournir un dépannage plus efficace et de résoudre plus rapidement les problèmes.
<b>Intervention à distance pendant les horaires de travail étendus 13x6</b>	Le centre d'appel HP fournira une assistance à distance 13x6. Service disponible 13 heures par jour entre 8 h et 21 h heure locale, du lundi au samedi, hors vacances HP. 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. La prise en charge des logiciels tiers dépend des modalités du contrat conclu entre le Client et le fournisseur de ces logiciels. HP pourra déterminer, à sa seule discrétion, si un problème est jugé complexe et s'il doit être résolu par un fournisseur tiers.
<b>Gestion collaborative des appels</b>	Si HP détermine qu'un problème est causé par un logiciel tiers spécifique, il pourra proposer une assistance au Client afin de pouvoir signaler ce problème au fournisseur du logiciel concerné. Dans le cadre du procédé d'appel, HP fournira toute la documentation nécessaire relative au problème, recueillie lors de la phase de dépannage réalisée par HP. Afin que HP puisse effectuer l'appel de service auprès du fournisseur en nom et place du Client, celui-ci doit avoir conclu un contrat d'assistance logicielle valide avec le fournisseur du logiciel concerné lui permettant d'effectuer des appels et de profiter de l'assistance, doit avoir pris toutes les mesures nécessaires pour permettre à HP de réaliser un appel en son nom, et doit avoir fourni à HP toutes les informations de contrat et d'autorisation requises. Une fois que le fournisseur du logiciel aura été contacté, HP clôturera la demande de service HP, mais le Client aura toujours la possibilité de créer une demande affiliée auprès de HP en utilisant le numéro d'identification d'origine de celle-ci. HP décline toute responsabilité quant aux logiciels tiers. Veuillez contacter un de nos bureaux de vente ou un de nos revendeurs agréés HP pour consulter la liste complète des produits logiciels tiers standard et pré-installés.
<b>Techniciens HP expérimentés</b>	Les services Premium Care pour ordinateurs personnels offrent au Client un accès à un centre d'appel dédié, composé de professionnels qualifiés et certifiés qui pourront apporter des réponses directes et rapides à toutes questions et interrogations.

## Caractéristiques

Tableau 2. Fonctionnalités du service en option

Fonctionnalité	Modalités
<b>Protection contre les dommages accidentels</b>	Pour les produits éligibles, des niveaux de service spécifiques peuvent être offerts avec une protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation. Lorsque celle-ci s'applique, le Client bénéficie d'une protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation infligés au matériel couvert dans le cadre de ce service. Le dommage accidentel est défini comme le dommage physique à un produit causé par ou résultant d'un incident soudain imprévu, dans la mesure où celui-ci se produit dans des conditions normales d'utilisation. Les risques couverts comprennent les déversements accidentels de liquide à l'intérieur de l'unité ou sur celle-ci, les chutes, les chocs et les surtensions électriques ainsi que les écrans à cristaux liquides (LCD) et autres pièces endommagés ou cassés. Des détails et exclusions supplémentaires concernant le service de protection contre les dommages accidentels sont répertoriés dans la section « Limites du service ».
<b>Rétention des supports défectueux</b>	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, en raison de données sensibles contenues sur 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 par HP. 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.

## Zones de déplacement

Tous les délais d'intervention sur site pour le matériel s'appliquent uniquement aux sites localisés dans un rayon de 160 km d'une plate-forme d'assistance HP dédiée. Les trajets vers des sites localisés dans un rayon de 320 km d'une plate-forme d'assistance HP dédiée sont effectués sans frais supplémentaires. Si le site est localisé dans un rayon de plus de 320 km d'une plate-forme d'assistance HP dédiée, des frais de déplacement supplémentaires seront facturés.

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

Les délais d'intervention pour les sites localisés dans un rayon de plus de 160 km d'une plate-forme d'assistance HP dédiée pourront subir des changements en raison des déplacements supplémentaires effectués, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Distance depuis le principal bureau d'assistance HP en charge	Niveau de service avec intervention le jour suivant
0–160 km	Jour couvert suivant
161–320 km	1 jour couvert supplémentaire
321–480 km	2 jours couverts supplémentaires
Au-delà de 480 km	Établi au moment de la commande et sous réserve de ressources disponibles

## Couverture

Ce service offre une couverture pour les produits matériels HP ou de la marque Compaq éligibles et tous les composants internes pris en charge et fournis par HP (tels que les mémoires et les lecteurs CD-ROM), ainsi que les accessoires HP ou Compaq achetés avec le produit principal, comme les souris, claviers, stations d'accueil, duplicateurs de ports, ou adaptateurs secteur CA.

Les écrans et périphériques externes vendus de manière individuelle et non intégrés au produit principal ne sont pas couverts par ce service.

Les éléments consommables y compris, mais sans s'y limiter, les supports amovibles, les batteries d'ordinateurs portables ou de tablettes remplaçables par le client, les stylets pour tablettes, les kits de maintenance et autres fournitures, ainsi que la maintenance des utilisateurs et les appareils de marques autres que HP ne sont pas couverts par ce service.

Pour les pièces ou composants de remplacement qui ne sont plus fabriqué(e)s, une procédure de mise à niveau peut s'avérer nécessaire. Les mises à niveau pour les pièces ou composants qui ne sont plus fabriqué(e)s peuvent dans certains cas entraîner des frais supplémentaires pour le Client. HP travaillera avec celui-ci pour recommander un remplacement. Tous les composants ne bénéficieront pas systématiquement de remplacements disponibles dans tous les pays, en raison des capacités locales d'assistance.

## Conditions d'admissibilité

HP peut, à sa seule discrétion, demander une inspection des produits couverts. Si une telle évaluation est requise, un représentant agréé par HP contactera le Client, afin de planifier avec ce dernier l'audit dans le délai initial de 30 jours. Au cours de cette évaluation, des informations essentielles sur la configuration du système seront collectées et un inventaire des produits couverts sera effectué. Les informations recueillies lors de l'audit permettent à HP de planifier et d'entretenir les inventaires de pièces de rechange au niveau et aux emplacements appropriés, et permettent également à HP d'inspecter et de dépanner d'éventuels incidents matériels futurs, de sorte que les réparations puissent être effectuées aussi rapidement et efficacement que possible. À la seule discrétion de HP, l'audit peut être effectué sur site, via un accès à distance au système, via des outils d'évaluation à distance, ou par téléphone.

## Responsabilités du Client

Si le Client ne respecte pas les responsabilités spécifiées, HP ou le prestataire de services agréé par HP, à la discrétion de HP, 1) ne sera en aucun cas tenu d'assurer les services décrits ou 2) assurera le service concerné aux frais du client, au taux horaire et au prix du matériel alors applicables.

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 l'ajustement adapté d'un enregistrement HP déjà existant) doit avoir lieu dans les 10 jours suivant le changement.

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

- 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, ou d'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, à la demande de HP, toute autre action appropriée pour permettre à HP d'identifier ou de résoudre les problèmes.

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

Le Client accepte de payer des frais supplémentaires s'il demande à HP d'installer des mises à jour et des correctifs de micrologiciels installables par celui-ci. Tous frais supplémentaires pour le Client seront calculés sur la base du temps passé et du matériel, sauf accord contraire préalable par écrit entre HP et le Client.

Dans les cas où les pièces d'auto-réparation par le Client ou les produits de remplacement sont expédié(s) afin de résoudre un problème, le Client est responsable du retour des pièces ou du produit défectueux(es) dans le délai défini par HP. Dans l'hypothèse où HP ne reçoit pas la pièce ou le produit défectueux(se) au cours du délai défini, 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(se), tel que déterminé par HP.

Le Client est tenu de s'enregistrer pour pouvoir utiliser le système électronique de HP et de conserver les informations relatives à cet enregistrement, afin d'obtenir l'accès à des informations produit à diffusion restreinte et de recevoir les notifications proactives et autres services à la disposition du Client.

Pour les services Premium Care pour ordinateurs personnels incluant la protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation, le Client est tenu de signaler à HP le dommage accidentel dans les 30 jours suivant la date de l'incident pour que HP puisse accélérer le processus de réparation du système. HP se réserve le droit de refuser les réparations comprises dans ce programme de couverture pour les dommages liés aux systèmes où l'incident a été signalé plus de 30 jours après la date de celui-ci. Si des éléments protecteurs comme des housses, des malles de transport ou des pochettes, etc. ont été fournis ou mis à disposition pour être utilisés avec le produit couvert, il incombe au Client de toujours utiliser ces accessoires pour protéger le produit couvert contre les dommages.

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 ceux-ci 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 seul responsable de la suppression des données sensibles avant de retourner tout disque dur ou disque SSD/Flash prêté, loué ou proposé en leasing, et HP ne pourra être tenu responsable du maintien de la confidentialité ou de la sécurité de toute donnée sensible demeurant sur ces disques durs ou disques SSD/Flash.

Dans le cadre de l'assistance collaborative pour les logiciels tiers, le Client devra :

- s'assurer que tous les produits logiciels possèdent bien une licence valide ;
- accepter les conditions générales des licences, telles qu'énoncées par l'éditeur ou le distributeur initial du logiciel ;
- garantir au personnel HP un accès intégral et illimité à tous les produits logiciels devant être pris en charge ; si des restrictions de sécurité s'appliquent à n'importe quel système compatible, le Client pourra de plus être tenu responsable de la maintenance du système et du logiciel.

## 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 sur site et d'autres méthodes de prestation de service. Ces autres méthodes de prestation de service peuvent inclure la livraison par un transporteur de pièces remplaçables par le client telles qu'un clavier, une souris ou, en cas d'accord avec le Client, d'autres pièces classées par HP comme pièces d'auto-réparation par le Client ou un produit de remplacement complet. HP déterminera le mode de prestation approprié afin de fournir une assistance efficace en temps opportun.

Si le Client accepte l'auto-réparation recommandée et si une pièce d'auto-réparation lui est fournie pour remettre le système en état de fonctionnement, le niveau de service sur site ne s'appliquera pas. Dans ce type de cas, HP procédera à une livraison express des pièces d'auto-réparation par le Client essentielles au fonctionnement du produit, à l'adresse du Client. Pour en savoir plus sur le processus et les pièces de réparation par le Client, veuillez vous rendre sur [hp.com/go/selfrepair](https://hp.com/go/selfrepair)

Un délai d'intervention sur site ne s'appliquera pas si le service peut être assuré à l'aide du diagnostic ou de l'assistance à distance, ou via d'autres méthodes de prestation de service décrites ci-dessus.

### 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 prises en charge telles qu'énoncées dans le manuel d'utilisation du fabricant, les spécifications 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.

### Exclusions de l'option de service de protection contre les dommages accidentels

L'éligibilité à l'achat de l'option de service de protection contre les dommages accidentels exige que le produit soit couvert par une garantie d'usine ou un service d'extension de garantie avec une durée de couverture égale à ou supérieure à celle du service de protection contre les dommages accidentels. Ce service garantit une protection contre les dommages accidentels soudains et imprévus liés à la manipulation, dès lors que les dommages en question surviennent dans le cadre d'une utilisation normale. Il ne couvre pas les situations et dommages suivants causés par :

- l'usure normale ; le changement de couleur, de texture ou de finition ; la détérioration progressive, la rouille, la poussière ou la corrosion ;
- un incendie, un accident de véhicule ou du propriétaire (dans les cas où l'accident en question est couvert par une police d'assurance ou autre garantie produit), un phénomène naturel (tel que, mais sans s'y limiter, une inondation), ou tout autre danger dont l'origine est extérieure au produit ;
- l'exposition à des conditions climatiques ou environnementales excédant les spécifications de HP, l'exposition à des substances dangereuses (y compris les matières biologiques dangereuses), la négligence de l'utilisateur, l'utilisation abusive, la mauvaise manipulation, une alimentation électrique inadaptée, les réparations ou tentatives de réparation non autorisées, les modifications d'équipement inadéquates ou non autorisées, les fixations ou l'installation, le vandalisme, les dommages provoqués par les animaux ou insectes ou leur invasion, les batteries défectueuses, les fuites de batteries, le non-respect de la maintenance spécifiée par le fabricant (y compris l'utilisation de nettoyeurs inappropriés) ;
- les erreurs dans la conception, la construction, la programmation ou les instructions du produit ;
- l'entretien, la réparation ou le remplacement exigé(e) par la perte ou les dommages provenant de causes autres que l'utilisation, le stockage et le fonctionnement normaux du produit conformément aux spécifications du fabricant et au manuel de l'utilisateur ;
- le vol, la perte, la disparition mystérieuse ou l'égarement ;

- la perte ou la corruption des données, l'interruption des activités ;
- la fraude (y compris, sans s'y limiter, une déclaration incorrecte, trompeuse, erronée ou incomplète sur la façon dont l'équipement a été endommagé à l'arbitre du Client, au technicien ou à HP) ;
- les dommages accidentels ou autres subis par le produit qui sont esthétiques par nature, c'est-à-dire les dommages n'altérant pas l'utilisation et le fonctionnement de l'ordinateur ;
- les imperfections de l'écran de l'ordinateur (y compris, sans caractère limitatif, les pixels « brûlés » ou manquants) causées par l'utilisation et le fonctionnement normaux du produit ;
- les dommages causés à un(des) produit(s) dont les numéros de série ont été retirés ou altérés ;
- les dommages ou pannes de matériel couvert par la garantie, le rappel ou les bulletins d'usine du fabricant ;
- les dommages causés pendant l'expédition du produit couvert depuis/vers un autre emplacement par le Client ;
- les dommages au matériel, aux logiciels, aux supports, données, etc., découlant de causes comprenant notamment, mais ne se limitant pas à, des virus, les programmes d'applications, les programmes réseaux, les mises à jour, tout formatage, les bases de données, les fichiers, les pilotes, le code source, le code objet ou les données propriétaires, toute assistance, configuration, installation ou réinstallation de tout logiciel ou toutes données, ou l'utilisation de supports endommagés ou défectueux ;
- toutes les conditions pré-existantes survenues (c'est-à-dire qui ont eu lieu) avant la date d'achat des services Premium Care pour ordinateurs personnels ;
- l'obsolescence du produit ;
- tout équipement relocalisé en dehors du pays d'achat et non couvert par une protection HP Care Pack contre les dommages accidentels et liés aux voyages ;
- les écrans LCD endommagés ou défectueux lorsque la défaillance est provoquée par un usage abusif ou exclue dans le présent document ;
- les dommages intentionnels ayant provoqué une fissure ou une détérioration de l'écran de l'ordinateur ou des dégâts à un moniteur ;
- les dommages dus à une intervention policière, une guerre déclarée ou non déclarée, un incident nucléaire ou au terrorisme ;
- l'altération ou la modification du produit couvert de quelque façon que ce soit ;
- toute disparition inexplicite ou mystérieuse, ou tout acte délibéré endommageant le produit couvert ;
- le comportement dangereux, négligent ou abusif pendant l'utilisation ou la manipulation du produit ; si des accessoires de protection comme des housses, mallettes de transport ou pochettes étaient fournis ou mis à disposition pour être utilisés avec le produit couvert, le Client est tenu de toujours les utiliser pour protéger le produit couvert des dommages (un comportement dangereux, négligent ou abusif désigne, sans caractère limitatif, le traitement et l'utilisation du/des produit(s) couvert(s) de façon agressive, injurieuse ou dangereuse, qui peuvent être à l'origine des dommages qu'il présente, ou tout dommage intentionnel ou délibéré causé au produit ; tout dommage résultant de tels actes N'EST PAS couvert par ce service de protection contre les dommages accidentels).

Pour les produits commerciaux HP, les dommages accidentels liés à la manipulation sont limités à un incident par produit par période de 12 mois, à partir de la date de début des services Premium Care pour ordinateurs personnels.

Une fois la limite spécifiée atteinte, le coût des réparations pour toute réclamation supplémentaire sera facturé sur la base du temps passé et des pièces, mais tous les autres aspects des services Premium Care pour ordinateurs personnels achetés resteront en vigueur, sauf indication contraire spécialement mentionnée dans le pays d'achat.

Pour les Clients ayant un historique de réclamations particulièrement élevé, HP se réserve également le droit de refuser les demandes d'achat du service de protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation.

**Inscrivez-vous pour  
recevoir les mises à jour**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

**En savoir plus**  
[hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices)

© Copyright 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 peuvent en aucun cas être interprétées comme une garantie ou condition supplémentaire, expresse ou implicite, en droit ou en fait. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions techniques ou rédactionnelles constatées dans ce document.

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.

