

Support matériel HP le jour ouvrable suivant pour les voyageurs



Services HP Care Pack



Avantages du service

- Support matériel HP pendant vos déplacements
- Prise en charge pratique sur site, le cas échéant
- Temps de réponse fiable
- Couverture géographique multinationale

Caractéristiques du service

- Diagnostic et prise en charge à distance des problèmes
- Assistance matérielle sur site
- Matériel et pièces de rechange
- Couverture pendant les heures d'ouverture standard
- Intervention sur site le jour ouvrable suivant, selon les disponibilités locales
- Couverture des ordinateurs portables et tablettes professionnels
- Conservation des supports défectueux (en option ; pour les produits admissibles uniquement)
- Service de protection contre les dommages accidentels (en option)

Présentation du service

Le support matériel le jour ouvrable suivant pour les voyageurs offre aux utilisateurs nomades une solution d'assistance matérielle pour leur nouvel appareil mobile HP. Ce service facile et pratique est disponible dans les pays et les zones géographiques énumérés dans le [guide de référence](#). Ce service est disponible pour certains produits de marque HP et inclut, le cas échéant, une intervention sur site le jour ouvrable suivant (avec diagnostic à distance du problème dans la langue locale des pays participants) pour la résolution des problèmes matériels. L'assistance est assurée pendant les heures d'ouverture locales standard.

Caractéristiques et spécifications

Couverture voyage

La couverture en déplacement est disponible dans la plupart des zones géographiques du monde, dont la liste ne cesse de croître. Une liste détaillée à jour est consultable dans le [guide de référence](#). 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. Cette liste de pays/zones géographiques peut être modifiée sans préavis. HP vous recommande de valider votre couverture voyage par le biais de ce [site web](#) avant tout départ.

Lorsque vous voyagez en dehors du pays où le produit a été acheté initialement et dans l'une de ces régions géographiques, HP s'engage à :

- Fournir le numéro de téléphone du centre de solution mondial HP Global Solution Center pour le pays ou la zone géographique concerné, qui se trouve sur le [site web HP](#).
- Accepter les appels dans le pays ou la zone géographique de déplacement, ou les appels du service d'assistance interne de votre société.
- Diagnostiquer le degré de défaillance du matériel.
- Organiser une intervention le jour ouvrable suivant (ou la livraison de pièces de rechange, si nécessaire) sur le site du pays ou de la région participant au programme où vous vous trouvez.
- Fournir les pièces nécessaires à la résolution de l'incident en fonction des spécifications du matériel, sous réserve que ces pièces soient disponibles à l'endroit où se trouve le client.

Caractéristiques et spécifications (suite)

Diagnostic et prise en charge à distance des problèmes

Dès votre demande de service via un numéro de téléphone d'assistance HP désigné, HP travaille avec vous pendant la période de couverture pour isoler, dépanner et résoudre le problème matériel à distance. Avant toute assistance sur site, HP peut effectuer des diagnostics à distance à l'aide d'outils électroniques de support à distance (si disponibles) pour accéder aux produits couverts. HP peut également utiliser d'autres moyens disponibles pour faciliter la résolution des problèmes à distance.

En cas de problème matériel hors du pays d'achat, vous devez d'abord appeler l'assistance HP pendant les heures d'ouverture, aux numéros de téléphone locaux indiqués sur le [site web HP](#).

Assistance matérielle sur site

Pour les questions techniques relatives au matériel ne pouvant pas, selon HP, être résolues à distance, un représentant agréé HP apportera une assistance technique sur site pour le matériel couvert afin de le remettre en état de fonctionnement. HP peut, à sa discrétion, choisir de remplacer les produits plutôt que de les réparer. Les produits de remplacement sont neufs ou présentent des performances équivalentes à celles d'un produit neuf. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.

En outre, HP peut apporter les améliorations techniques disponibles visant à garantir le bon fonctionnement de vos équipements et à préserver la compatibilité avec les pièces de rechange matérielles fournies par HP. À sa seule discrétion, HP peut installer toute mise à jour micrologicielle jugée nécessaire par HP pour remettre le produit couvert en état de marche ou garantir l'assistance par HP.

Matériel et pièces de rechange

HP fournit les produits de remplacement (pièces et matériaux) supportés par HP nécessaires pour maintenir le matériel couvert en état de fonctionnement, y compris les produits nécessaires aux améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de rechange seront neuves ou présentent des performances équivalentes à celles de pièces neuves. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. Les clients qui souhaitent conserver, démagnétiser ou détruire physiquement les pièces remplacées recevront une facture pour ces produits au prix catalogue.

Les fournitures et les consommables ne sont pas pris en charge et ne seront pas fournis dans le cadre de ce service. Les fournitures et les consommables sont soumis aux conditions générales de la garantie standard. Dans le cadre de ce service, les pièces et autres composants qui arrivent au terme de leur cycle de vie supporté ou maximal (selon la documentation du fabricant, les caractéristiques techniques ou la fiche technique du produit) ne seront pas réparés ou remplacés.

Pour plus de détails, reportez-vous à la section « Couverture » de la présente fiche technique.

Couverture des ordinateurs portables uniquement (en option)

Pour les ordinateurs portables admissibles, vous pouvez choisir de limiter la couverture à ces derniers. Les offres HP Care Pack proposant cette couverture limitée n'étendent pas le niveau de service spécifié aux moniteurs externes ou autres accessoires externes. Les stations d'accueil et les réplicateurs de ports sont couverts dans le pays où les services HP Care Pack ont été achetés, mais pas lors des déplacements en dehors du pays d'achat.

Caractéristiques et spécifications (suite)

Caractéristiques du service proposées en option

- **Protection contre les dommages accidentels** : notamment lors de la manipulation d'appareils admissibles et couverts, selon le forfait choisi. On entend par « dommage accidentel » un dommage physique subi par un produit dû ou consécutif à un incident soudain et imprévisible, dans la mesure où ce dommage se produit dans le cadre d'une utilisation normale du produit. Les risques couverts comprennent les déversements accidentels de liquide sur ou à l'intérieur de l'appareil, les chutes, les chocs et les surtensions électriques, les écrans à cristaux liquides (LCD) et autres éléments endommagés ou cassés. Des restrictions nationales peuvent s'appliquer ; pour de plus amples précisions, veuillez consulter votre représentant HP.
- **Conservation des supports défectueux** : cette option vous permet de conserver les disques durs ou les composants de disques SSD/flash défectueux dont vous ne souhaitez pas vous séparer en raison des données sensibles qu'ils pourraient contenir. Tous les disques durs éligibles d'un système couvert doivent bénéficier de la garantie de conservation des supports défectueux.

Modalités du service

Période de couverture

La « période de couverture » correspond à la durée pendant laquelle les services décrits sont assurés sur site ou à distance. Les demandes de service reçues en dehors de la période de couverture seront prises en compte le jour de couverture suivant et le service aura lieu ce même jour.

La période de couverture de ce service correspond aux heures normales d'ouverture, les jours ouvrables standard : le service est disponible entre 8 h et 17 h, heure locale, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés de HP (qui peuvent varier selon le pays et la zone géographique), ou des heures et jours ouvrables standard applicables du pays participant ou de la zone géographique où le service est demandé.

Les périodes de couverture dépendent de la disponibilité locale. Pour plus de détails sur la disponibilité d'un service, contactez le service commercial local.

Délai d'intervention sur site

Le délai d'intervention sur site précise le délai entre la demande de service et la prestation dudit service. Ce délai commence lorsque la demande de service initiale est reçue et enregistrée auprès de HP, et se termine lorsque le représentant autorisé de HP arrive sur site, dans la mesure où son arrivée coïncide avec la période de couverture spécifiée. Les délais d'intervention sont calculés pendant les horaires d'intervention couverts uniquement et peuvent être reportés au jour ouvrable suivant couvert par ces horaires.

Le délai d'intervention sur site pour ce service est « délai d'intervention sur place le jour ouvrable suivant ». Pendant la période de couverture, un représentant HP agréé se rend sur le site du client pour réaliser des tâches de maintenance matérielle le jour de couverture suivant le jour d'enregistrement de la demande de service.

Des restrictions locales, telles que des zones d'intervention avec des délais d'intervention ajustés, peuvent s'appliquer en fonction de la zone géographique où le support matériel est demandé. Tous les délais d'intervention sont soumis à la disponibilité locale. Pour plus de détails sur la disponibilité d'un service, contactez le service commercial HP local.

Modalités du service (suite)

Couverture

Ce service couvre les ordinateurs HP admissibles, y compris les composants internes supportés et fournis par HP, tels que la mémoire et les lecteurs optiques. Cela comprend les accessoires de marque HP achetés ensemble et inclus dans l'emballage d'origine de l'ordinateur de bureau, de la station de travail, du client léger, de l'ordinateur portable ou de la tablette, tels qu'une souris, un clavier, une station d'accueil, une pochette, un réplicateur de ports ou un adaptateur secteur.

Les services HP Care Pack, avec cette limitation de couverture, ne couvrent pas les moniteurs HP externes. Les appareils tout-en-un comprennent un écran, qui n'est pas considéré comme un moniteur externe séparé. Toutefois, un deuxième moniteur fixé à un appareil tout-en-un, par exemple, ne serait pas couvert par ce HP Care Pack.

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

Pour les systèmes de point de vente (POS) HP et les solutions de produits groupés telles que les solutions de points de vente au détail ou mobiles, ce service couvre uniquement l'unité de base, sauf si le service indique qu'il s'agit d'un service de solution POS, qui couvre l'unité de base ainsi que jusqu'à six périphériques avec des numéros de pièces et des numéros de série HP, tels que les tiroirs de caisse, les imprimantes, les écrans sur pied pour moniteurs, les lecteurs de codes à barres ou les scanners portables qui ont été vendus dans le cadre de la solution POS ou de produits groupés.

La couverture pour les systèmes multi-fournisseurs admissibles inclut tous les composants internes standards fournis par le vendeur ainsi que le moniteur externe, le clavier et la souris.

Les éléments consommables y compris, mais sans s'y limiter, les supports amovibles, les batteries remplaçables par le client, les stylets pour tablettes, les kits de maintenance et autres fournitures, ainsi que les appareils de maintenance utilisateur et d'autres marques que HP ne sont pas couverts par ce service. Les batteries des ordinateurs portatifs professionnels HP sont couvertes pendant une période maximale de trois ans. Recherchez « Comprendre les garanties de batterie pour les ordinateurs portables professionnels » sur [hp.com](https://www.hp.com) pour plus de détails.

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 travaillera 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

Si les responsabilités spécifiées du client ne sont pas respectées, HP (i) ne sera pas dans l'obligation de fournir les services tels que décrits, ou (ii) effectuera ce service à vos frais aux tarifs en vigueur pour la durée et le matériel.

Si HP l'exige, vous ou un représentant autorisé HP devez enregistrer le matériel à prendre en charge dans les dix jours suivant l'achat de ce service, en utilisant les instructions d'enregistrement contenues dans chaque paquet ou le document électronique fourni par HP ou une autre méthode selon les instructions de HP. Dans le cas où un produit couvert change d'emplacement, l'enregistrement (ou une modification adaptée d'un enregistrement HP déjà existant) doit avoir lieu dans les 10 jours suivant ledit changement.

Modalités du service (suite)

Sur demande, vous devez soutenir les efforts de résolution de problèmes à distance déployés par HP en mettant en place les mesures suivantes :

- Effectuer tout diagnostic applicable exécutable par le client avant de notifier un dysfonctionnement matériel à HP.
- Avertir rapidement HP de tout dysfonctionnement matériel.
- Indiquer le numéro de série du produit couvert.
- Fournir une adresse et un numéro de téléphone locaux.
- Être présent sur le site pour accueillir l'ingénieur de service ou pour recevoir la livraison des pièces par coursier.
- Autoriser l'accès total et illimité de HP à tous les sites et emplacements concernés par la prestation du service.
- 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 et installer et exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic.
- Installer les mises à jour et les correctifs du microprogramme installables par le client.
- Sur demande de HP, exécuter toutes activités raisonnables pouvant aider HP à identifier ou à résoudre les problèmes.

Il vous incombe d'installer rapidement des mises à niveau des micrologiciels critiques appropriées, ainsi que les produits de remplacement et pièces de rechange remplaçables par le client (CSR) qui vous sont fournis.

En cas d'expédition par HP de pièces remplaçables par le client (CSR) pour résoudre un problème, vous devez retourner la pièce défectueuse dans le délai fixé par HP. Si HP ne reçoit pas la pièce défectueuse dans le délai imparti ou si la pièce est endommagée lors de sa réception, vous devrez payer des frais liés à la pièce défectueuse, qui seront fixés par HP.

Protection contre les dommages accidentels (service en option)

Pour les offres HP Care Pack qui comprennent le service de protection contre les dommages accidentels proposé en option, vous devez signaler les dommages accidentels à HP dans les trente jours suivant la date de l'incident afin que HP puisse accélérer la réparation du système. Le rapport doit contenir une explication détaillée de l'incident, y compris le moment, le lieu et la manière dont il s'est produit, ainsi qu'une description des dommages subis par l'unité. HP refusera la demande en l'absence de ces informations ou si l'incident est signalé plus de trente jours après la date de l'incident.

Conservation des supports défectueux (service en option)

Dans le cadre de l'option de conservation des supports défectueux, il vous incombe de :

- Garder le contrôle physique des disques durs ou lecteurs SSD/flash à tout moment. HP n'est pas responsable des données contenues sur les disques ou les lecteurs SSD/flash.
- Vérifier que les données sensibles stockées sur les supports conservés (disques durs ou unités SSD/flash) sont sécurisées ou effacées.
- Fournir à HP des informations d'identification pour chaque disque dur ou lecteur SSD/flash conservé en vertu des présentes, et d'exécuter un document fourni par HP attestant de votre conservation des disques durs ou lecteurs SSD/flash.
- Détruire les disques durs ou lecteurs SSD/flash conservés et/ou s'assurer que ces disques ne soient pas réutilisés.
- Éliminer les supports conservés (disques durs ou lecteurs SSD/flash) en respectant les lois et les réglementations environnementales applicables.

En ce qui concerne les disques durs ou lecteurs SSD/flash qui vous sont fournis par HP avec une formule de prêt, de location ou de leasing, vous devez retourner rapidement les disques durs, disques électroniques (SSD) ou lecteurs flash de remplacement (à l'expiration du contrat de support technique ou à la fin de la livraison par HP des services de support technique concernés). Il est de votre responsabilité de supprimer les données sensibles conservées sur les disques durs ou lecteurs SSD/flash qui vous sont confiés par HP sous forme de prêt, de location ou de leasing (LOA) avant de les renvoyer à HP. HP ne saurait être tenu responsable de la protection de la confidentialité des données sensibles résidant sur lesdits disques durs, disques électroniques (SSD) ou lecteurs flash.

Limites du service

À la discrétion de HP, le service sera assuré au moyen de différentes méthodes, dont le diagnostic et le support technique à distance, les services assurés hors site et autres méthodes de prestation de services. Ces autres méthodes peuvent inclure la livraison par transporteur de pièces remplaçables par le client ou le remplacement de l'intégralité du produit faisant l'objet du service. Dans tous les cas, HP déterminera la méthode de livraison appropriée afin de garantir un support technique rapide et efficace.

HP se réserve le droit de démonter et d'emporter le produit considéré en vue de procéder aux réparations nécessaires dans ses propres locaux.

Si l'équipement doit être remplacé (y compris dans le cadre d'un service de protection contre les dommages accidentels), HP exige le retour de cet équipement défectueux dans le pays d'achat. Dans le cadre de ce service, le remplacement intégral du produit défectueux n'est pas disponible en dehors du pays d'achat. La couverture dans le cadre de déplacements est limitée à la réparation sur site et hors site de l'équipement d'origine.

Aucun délai d'intervention sur site ne s'applique si le service ne peut pas être assuré par le biais de diagnostics à distance, du support technique à distance ou des autres méthodes décrites précédemment.

Exclusions du soutien matériel le jour ouvrable suivant pour les voyageurs

- Sauvegarde, récupération et assistance relatives au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données.
- Dépannage de problèmes d'interconnectivité et de compatibilité.
- 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 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).
- Services rendus obligatoires, de l'avis de HP, du fait d'un traitement ou d'une utilisation incorrect du ou des produits considérés.
- Entretien préventif de l'utilisateur.

Lorsque vous voyagez en dehors du pays d'achat, les services de support technique décrits sont assurés seulement si le pays ou la zone géographique où ces services sont demandés et assurés figurent dans le tableau des zones géographiques participantes du [Guide de référence](#). Les services proposés dans le cadre de ce contrat sont disponibles uniquement dans les pays/zones géographiques qui figurent 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 nécessaires à la réparation (en particulier des pièces spécifiques à un pays ou à une langue) ne sont pas disponibles, vous disposez des options suivantes :

- Retarder la demande de service jusqu'à votre retour dans le pays où le produit a été acheté initialement.
- Accepter le remplacement d'une pièce étrangère défectueuse par une pièce locale.

En général, les pièces spécifiques à un pays ou à une langue (par exemple, claviers en anglais non international, claviers dans une langue autre que la langue locale ou éléments d'alimentation électrique spécifiques à un pays ou à une région géographique) ne sont pas disponibles lors de vos déplacements internationaux, et ils ne sont pas couverts dans le cadre de ce contrat, sauf dans les limites du pays d'origine.

Les services demandés en dehors du pays d'achat initial sont limités à l'équipement de base. Les services portant sur les moniteurs externes sont assurés uniquement dans le pays d'achat initial, et à condition que cette couverture complémentaire ait été souscrite au préalable. Les stations d'accueil et les répliqueurs de ports sont couverts dans le pays où les services HP Care Pack ont été achetés, mais pas lors des déplacements en dehors du pays d'achat.

Ce service n'est pas applicable aux produits de marques autres que HP.

Limites du service (suite)

Exclusions de la protection contre les dommages accidentels

Le service de protection contre les dommages accidentels offre une protection contre les dommages accidentels soudains et imprévisibles liés à la manipulation, dans la mesure où ceux-ci se produisent dans le cadre d'une utilisation normale du produit. Le service ne couvre pas les situations et dommages suivants dus aux éléments ci-dessous :

- L'usure normale ; les modifications de couleur, de texture ou d'aspect ; 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.
- une exposition à des conditions météorologiques ou environnementales qui ne sont pas conformes aux spécifications de HP ; une exposition à des matières dangereuses (y compris les matières biologiques dangereuses) ; une négligence de l'opérateur ; une utilisation abusive ; une mauvaise manipulation ; une alimentation électrique incorrecte ; les réparations ou tentatives de réparation non autorisées ; les modifications, les ajouts ou l'installation d'équipements inappropriés et non autorisés ; le vandalisme ; les dommages ou les infestations causés par des animaux ou des insectes ; des batteries défectueuses ; une fuite de batterie ; ou l'absence d'entretien spécifié par le fabricant (y compris l'utilisation de nettoyeurs inappropriés).
- Erreur dans la conception, la construction, la programmation du produit ou les instructions.
- Maintenance, réparation ou remplacement nécessaire suite à une perte ou à un dommage résultant de toute cause autre que l'utilisation, le stockage et le fonctionnement normaux du produit en accord avec les spécifications du fabricant et le manuel du propriétaire.
- Vol, perte, disparition inexpliquée ou mystérieuse ou erreur d'affectation.
- Perte ou corruption de données ; interruptions d'activité.
- Fraude (y compris, mais sans s'y limiter, une indication incorrecte, trompeuse, erronée ou incomplète de la façon dont l'équipement a été endommagé auprès de votre adjudicateur, de la personne en charge du service ou de HP).
- Dommages accidentels ou autres au produit qui sont cosmétiques par nature, ce qui signifie que ces dommages n'ont aucun impact sur le fonctionnement du produit.
- Imperfections de l'écran de l'ordinateur, y compris, mais sans s'y limiter, le marquage et des pixels manquants, causées par une utilisation et un fonctionnement normaux du produit.
- Dommages à un ou des produits dont les numéros de série sont absents ou altérés.
- Dommages ou défaillance de l'équipement couverts par la garantie du fabricant, un rappel ou des bulletins d'usine.
- Dommages causés durant l'expédition par vous du produit couvert vers ou depuis un autre emplacement.
- Dommages au matériel, aux logiciels, aux supports, aux données, etc. résultant de causes incluant, mais sans s'y limiter, des virus, des programmes d'applications ; des programmes réseau ; des mises à niveau ; tout type de formatage ; des bases de données ; des fichiers ; des pilotes ; le code source ; le code objet ou des données propriétaire ; tout(e) support, configuration, installation ou réinstallation de logiciels ou de données ; ou l'utilisation de supports endommagés ou défectueux.
- Toute condition pré-existante ayant eu lieu avant la date d'achat du HP Care Pack.
- Obsolescence du produit.
- Tout équipement déplacé en dehors du pays d'achat et non couvert par un Care Pack Voyage + Dommages accidentels.
- Écrans LCD endommagés ou défectueux lorsque la défaillance est causée par un abus ou qu'elle est exclue dans le présent document.
- Dommages intentionnels provoquant un écran d'ordinateur cassé ou endommagé ou un moniteur endommagé.
- Dommages causés par une action des forces de police, une guerre non déclarée ou déclarée, un incident nucléaire ou un acte de terrorisme.
- Toute transformation ou modification du produit couvert.

Limites du service (suite)

- Tout acte délibéré visant à causer des dommages au produit couvert.
- Tout comportement imprudent, négligent ou abusif lors de la manipulation ou de l'utilisation du produit.
- L'appareil se fend ou se perce lorsque les dommages ne pénètrent pas dans le boîtier extérieur et/ou révèlent des circuits internes ou des arêtes vives.
- Touches de clavier manquantes ou cassées non liées à un accident couvert (par exemple, chute ou déversement de liquide).

Limites de la protection contre les dommages accidentels

L'éligibilité pour l'achat du service de protection contre les dommages accidentels nécessite que le produit soit couvert par une garantie usine ou un service d'extension de garantie avec une période de couverture égale ou supérieure au service de protection contre les dommages accidentels.

Si des éléments de protection (étuis, housses de transport, pochettes, etc.) ont été fournis ou mis à disposition avec le produit couvert, vous devez utiliser ces accessoires systématiquement pour bénéficier de la protection proposée dans le cadre du service de couverture contre les dommages accidentels.

Une conduite imprudente, négligente ou abusive inclut, sans toutefois s'y limiter, le traitement et l'utilisation des produits couverts de façon dangereuse, préjudiciable ou offensante pouvant entraîner des dommages, ainsi que tout dommage délibéré ou intentionnel au produit. Les dommages résultant de tels actes ne sont pas couverts par ce service de protection contre les dommages accidentels.

Une fois la limite spécifiée atteinte, le coût des réparations pour toute réclamation supplémentaire sera facturé sur la base de temps et de matériel, mais tous les autres aspects du HP Care Pack acheté resteront en vigueur sauf indication contraire spécialement mentionnée dans le pays d'achat.

Pour les clients ayant des antécédents de sinistres importants, HP se réserve le droit de refuser les demandes d'achat du service de protection contre les dommages accidentels.

Limites de la conservation des supports défectueux

Le service de conservation des supports défectueux s'applique uniquement aux disques durs et aux unités SSD/flash éligibles remplacés par HP suite à une défaillance ; il ne s'applique pas au remplacement des disques durs ou des unités SSD/flash qui n'ont pas subi de défaillance.

Les disques SSD/flash qui sont définis par HP comme des pièces consommables et/ou ayant atteint leur durée de vie maximale et/ou leurs limitations d'utilisation maximale supportées telles qu'énoncées dans le manuel d'utilisation du fabricant, les caractéristiques techniques du produit ou la fiche technique ne sont pas admissibles au service de conservation 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 si HP estime raisonnablement que vous abusez du service de conservation des supports défectueux (notamment lorsque le remplacement des disques durs ou disques SSD/flash excède matériellement les taux de défaillance standard pour le système en question).

HP n'a aucune obligation concernant le contenu ou la destruction de tout disque ou lecteur SSD/flash conservé par vous ou envoyé à HP par vous. Nonobstant toute disposition contraire des conditions de vente actuelles de HP ou de la fiche technique, en aucun cas HP ou ses affiliés, sous-traitants ou fournisseurs ne seront responsables de dommages accessoires, spéciaux ou consécutifs ou liés à la perte ou à l'utilisation abusive de données dans le cadre de ce service de conservation des supports défectueux.

Limites du service (suite)

Admissibilité au service

La couverture en voyage dans des pays/zones géographiques autres que le pays d'achat initial est limitée aux périodes de voyage et n'est pas valable pour un déploiement permanent dans une autre région.

Zones d'intervention

Tous les délais d'intervention sur site pour le matériel s'appliquent uniquement aux sites se trouvant dans un rayon de 160 km d'une plateforme d'assistance HP dédiée. Les déplacements vers les sites se trouvant dans un rayon de 320 km autour du centre de support technique HP correspondant sont gratuits. Si la distance est supérieure à 320 km, des frais de déplacement seront facturés en sus. Les zones d'intervention et, le cas échéant, les frais de déplacement correspondants, peuvent varier en fonction de la situation géographique du site.

Pour les sites distants de plus de 160 km du centre de support technique HP correspondant, les délais d'intervention sont fonction de la distance (cf. tableau ci-dessous).

Distance du centre de support technique HP désigné	Délai d'intervention sur site
0 à 160 km	Jour ouvrable suivant*
161 à 320 km	1 jour ouvrable supplémentaire*
321 à 480 km	2 jours ouvrables supplémentaires*
Au-delà de 480 km	Délai établi au moment de la commande et sous réserve de la disponibilité des ressources*

* Les définitions des zones d'intervention et les délais d'intervention correspondants varient selon les pays participants/zones géographiques. Contactez le revendeur local pour obtenir des détails sur les zones d'intervention et les délais d'intervention modifiés.

Informations de commande

Pour obtenir des informations complémentaires ou pour commander le Support matériel le jour ouvrable suivant pour les voyageurs, contactez un représentant local HP.

Conditions générales

Pour plus de détails sur les conditions générales des services HP Care Pack, 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.

Abonnez-vous à notre liste de diffusion
hp.com/go/getupdated



Partagez ce document

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 2019 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 stipulées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits ou ces services. Aucune information du présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie complémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document.

