

# Protection contre les dommages accidentels

## Services HP Care Pack



Il s'agit d'un aperçu de l'assurance fournie par AIG et non d'un document contractuel.

Pour les détails complets de toutes les exclusions de couverture, veuillez vous référer à la politique de dommages accidentels des conditions générales d'AIG.

### Avantages du service

- Protection contre les événements imprévus et involontaires qui endommagent votre équipement
- Prise en charge pratique sur site, le cas échéant
- Temps de réponse fiable
- Assistance haute qualité
- Options d'expédition flexibles et gratuites depuis ou vers votre site
- Réparation effectuée par des centres de réparation et des agents HP agréés (service à distance assuré par des techniciens HP agréés dans la mesure du possible)

### Points forts du service

- Protection contre les dommages accidentels
- Un maximum d'une réparation ou d'un remplacement de produit HP peut être effectué par période de 12 mois
- Diagnostic et prise en charge des problèmes à distance
- Assistance matérielle sur site/hors site, en fonction de votre couverture actuelle (garantie/service HP Care Pack)
- Inclut le service de remplacement, les pièces de rechange et les matériaux
- Expédition vers le centre de réparation HP autorisé
- Envoi de retour

## Présentation du service

La protection contre les dommages accidentels protège votre produit HP contre les dommages accidentels qui surviennent pendant la période d'assurance. Les dommages accidentels font référence à la rupture accidentelle ou à la défaillance de votre équipement couvert en raison d'un événement imprévu et non intentionnel qui endommage l'équipement couvert et en affecte la fonctionnalité, par exemple si, par accident, vous renversez du liquide sur votre clavier ou faites tomber votre ordinateur portable HP. La protection contre les dommages accidentels peut vous éviter les frais de réparation ou de remplacement occasionnés par ces événements imprévus.

Si votre produit HP est soumis à un événement couvert par la protection contre les dommages accidentels, votre équipement couvert sera soit réparé, soit remplacé par un produit HP de fonctionnalité au moins équivalente, sans frais, sous réserve des termes, conditions et exclusions décrits en détail dans le document de la police d'assurance contre les dommages accidentels d'AIG\*.

Le modèle de prestation du service de protection contre les dommages accidentels (sur site/hors site) sera aligné sur la couverture existante de votre support matériel, c'est-à-dire que le droit à la protection contre les dommages accidentels correspondra au droit à la garantie de base ou au HP Care Pack existant.

## Modalités du service

Tableau no 1. caractéristiques de la protection contre les dommages accidentels

### PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES ACCIDENTELS

---

La protection contre les dommages accidentels offre une protection (c'est-à-dire une réparation ou un remplacement) contre les dommages accidentels subis par le produit HP couvert du client professionnel au cours de la période couverte.

Les dommages accidentels désignent les dommages physiques accidentels, la casse ou la défaillance de votre équipement HP couvert par l'assurance en raison d'un événement imprévu et non intentionnel qui affecte sa fonctionnalité.

La protection contre les dommages accidentels ne couvre pas les événements tels que, mais sans s'y limiter, le vol, la perte, les dommages causés par le feu, un accident de véhicule ou un phénomène naturel, l'usure normale, les consommables ou l'abus et l'usage inadapté. Veuillez consulter la police d'assurance Dommages accidentels d'AIG pour connaître tous les détails des exclusions de couverture de la police.

### DIAGNOSTIC ET PRISE EN CHARGE DES PROBLÈMES À DISTANCE

---

En cas de réclamation pour dommages accidentels, le client professionnel doit d'abord signaler le sinistre dès que possible en appelant HP au +33 1 70 48 53 19 du lundi au vendredi 8 h 30 -18 h (sauf jours fériés) ou en utilisant le portail Web HP ([hp.com/go/hpsc](http://hp.com/go/hpsc)). Sous réserve que le dommage soit d'origine accidentelle, HP fournira une assistance technique de base au client professionnel. Il peut être demandé au client professionnel de fournir les informations nécessaires et de coopérer en résolvant les problèmes à distance, en exécutant des autotests ou des programmes de diagnostic et en effectuant des activités correctives de base.

## ASSISTANCE MATÉRIELLE SUR SITE

---

Pour les incidents matériels qui ne peuvent pas, de l'avis de HP, être résolus à distance, un représentant agréé HP fournira une assistance technique sur site sur les produits matériels couverts pour leur remise en état. Pour certains produits, HP peut, à sa seule discrétion, choisir de les remplacer au lieu de les réparer. Les produits de remplacement sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performances. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.

Une fois le représentant agréé HP arrivé chez le client professionnel, celui-ci continue la prestation du service, sur place ou à distance, à la discrétion de HP, jusqu'à ce que les produits soient réparés. Ces activités de support technique peuvent être temporairement interrompues si des pièces ou des ressources complémentaires sont nécessaires, mais elles reprendront dès que ces pièces/ressources seront disponibles. Il est possible que les remplacements nécessaires ne puissent pas être effectués dans le cadre de l'assistance sur site pour les ordinateurs de bureau, ordinateurs portables ou produits grand public. La réparation est considérée comme terminée lorsque HP confirme la correction de l'incident matériel ou le remplacement du matériel.

Pour plus de détails sur la couverture sur site, y compris la couverture géographique, veuillez vous référer à la [Fiche technique du Service d'assistance matérielle sur site](#).

## ASSISTANCE HORS SITE ET MATÉRIELS

---

Si HP détermine que le problème ne peut être résolu à distance, HP demande au client professionnel de renvoyer l'équipement couvert défectueux à un centre de réparation agréé HP et lui fournit une assistance technique pour la réparation.

L'équipement couvert du client professionnel est réparé à l'aide de pièces neuves ou fonctionnellement équivalentes à des pièces neuves ; remplacé par un produit HP neuf ou équivalent à du neuf en matière de performances. ou, dans le cas où il n'existe pas de produit HP correspondant à l'équipement couvert, HP fournit au client professionnel un produit HP qui est au moins fonctionnellement équivalent à l'équipement original couvert, sans dépasser la valeur de l'article original, telle qu'indiquée par la preuve d'achat du client professionnel.

## SERVICE DE REMPLACEMENT

---

Si l'équipement couvert du client professionnel ne peut être réparé, ou si le coût de la réparation dépasse la valeur du produit, HP peut décider de le remplacer. Les produits remplacés doivent être renvoyés à HP.

## ENVOI DE RETOUR

---

Un coursier agréé par HP renverra le produit réparé ou remplacé à l'endroit désigné par le client professionnel en France. La livraison de retour s'effectue par transport terrestre et dure généralement entre 3 et 7 jours ouvrables. Le client professionnel peut demander une livraison accélérée à un coût supplémentaire.

# Couverture

La protection contre les dommages accidentels couvre le produit HP identifié par le numéro de série figurant sur le certificat de services du client professionnel, y compris tous les accessoires fournis avec les produits HP portant le même numéro de série et tous les composants internes fournis par HP, tels que la mémoire et les lecteurs de CDROM.

Ne sont pas couverts par ce service les articles tels que, mais sans s'y limiter :

- Accessoires externes non fournis avec le produit HP principal sous le numéro de série applicable ; tels que la souris, le clavier et le câble d'alimentation secteur
- 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 la maintenance des utilisateurs et les appareils de marques autres que HP. Les batteries longue durée pour ordinateurs portables et tablettes HP sont couvertes pendant jusqu'à 3 ans dans le cadre de la garantie HP
- Produits d'autres marques que HP
- Les accessoires achetés en plus de l'unité de base, tels que les vestes, les socles, les stations d'accueil, les répliqueurs de port, les kits de maintenance, les mallettes de transport et autres fournitures
- Tout produit précédemment entretenu ou réparé par une personne non autorisée

# Conditions préalables

L'équipement couvert doit être couvert par la garantie limitée HP fournie avec votre produit HP ou par un service d'extension de garantie dont la durée de couverture est égale ou supérieure à celle de la protection contre les dommages accidentels.

La protection contre les dommages accidentels doit être achetée dans les 30 jours suivant l'achat du produit HP. Il peut être demandé au client professionnel de fournir une preuve d'achat avant que tout service ne soit fourni pour l'équipement couvert par la protection contre les dommages accidentels.

# Responsabilités du Client

Pour bénéficier d'une protection complète au titre de la protection contre les dommages accidentels, le client professionnel doit prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger l'équipement couvert contre un événement assuré et doit utiliser et entretenir l'équipement couvert conformément aux instructions de HP.

En outre, lorsqu'il présente une demande d'indemnisation au titre de la protection contre les dommages accidentels, le client professionnel doit se conformer à toutes les exigences énoncées dans les conditions générales d'AIG relatives aux dommages accidentels et il est conseillé au client professionnel de les lire attentivement.

## Déclaration d'un sinistre

Le client professionnel doit signaler un sinistre dès que possible selon l'une des méthodes suivantes :

- Téléphone : +33 1 70 48 53 19 du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 (sauf jours fériés)
- En ligne, à l'aide du portail Web HP [hp.com/go/hpsc](http://hp.com/go/hpsc)

---

## Limites territoriales

La protection contre les dommages accidentels couvre les événements assurés survenant partout dans le monde. Toutefois, un produit HP ne peut être réparé, remplacé, collecté et livré qu'à vous ou à un client professionnel situé en France.

---

## Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur les services HP, contactez l'un de nos bureaux de vente en France en appelant le +33 1 70 48 53 19 du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 (sauf jours fériés) ou visitez le site Web : [support.hp.com/fr-fr/contact](http://support.hp.com/fr-fr/contact)

# Police Protection Dommage Accidentel HP

## Conditions Générales

Votre police Dommage Accidentel est composée de la présente Police et de Votre Attestation de Services. Veuillez les lire attentivement pour Vous assurer qu'ils Vous donnent la couverture souhaitée. Pour toute modification des informations que Vous Nous avez fournies, contactez Votre représentant commercial, Votre responsable du service clientèle (CSR) ou le responsable des opérations liées aux comptes (AOM) chez HP Operations.

La présente assurance est souscrite auprès d'AIG Europe S.A. compagnie d'assurance, immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, et dont le numéro d'enregistrement de la TVA est LU30100608. AIG Europe SA est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [caa.lu/](http://caa.lu/). Si le rapport annuel sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe SA est disponible il sera accessible sur le site [aig.lu/](http://aig.lu/).

### Externalisation

Le client reconnaît et accepte expressément qu'AIG Europe S.A. peut externaliser certains services, activités ou tâches à des prestataires externes (qui peuvent ou non être (a) réglementés ou (b) situés au Grand-Duché de Luxembourg) (les « Prestataires de Services »).

Dans ce contexte, le client accepte expressément que les données qu'il a fournies à AIG Europe S.A., y compris les données susceptibles d'identifier directement ou indirectement le client, le bénéficiaire effectif ou un représentant autorisé du client, puissent être communiquées aux Prestataires de Services. Le transfert et/ou la divulgation des informations aux Prestataires de Services peut se poursuivre tant que le client maintient sa relation d'assurance avec AIG Europe S.A.

La liste des services externalisés ainsi que les pays d'établissement des Prestataires de Services est disponible sur le site Internet d'AIG Europe S.A. sous l'adresse suivante : [aig.lu](http://aig.lu), qui sera mise à jour de temps en temps. Le client reconnaît (a) d'avoir lu et accepté cette liste et (b) de visiter de temps en temps le site internet s'il souhaite accéder à la liste la plus à jour.

Veillez noter qu'AIG Europe S.A. ne donne aucun conseil sur ce produit d'assurance particulier qui Vous est vendu.

La couverture fournie par cette Police s'ajoute à toute autre couverture fournie par HP, comme indiqué dans la Déclaration de Garantie Limitée HP qui peut être consultée en ligne à l'adresse suivante : [hp.com/fr/fr/privacy/limited\\_warranty.html](http://hp.com/fr/fr/privacy/limited_warranty.html)

Vous trouverez une description des services couverts par la présente Police, par exemple lieu de notification, méthode de notification et temps de réponse, dans Votre Justificatif du document d'Assurance en ligne à l'adresse suivante : [cpc.ext.hp.com/portal/site/cpc](http://cpc.ext.hp.com/portal/site/cpc)

Pour accéder à Votre Justificatif du document d'Assurance Vous devrez entrer le numéro de série de Votre Matériel Assuré ou de Votre Care Pack SKU, les deux se trouvant dans Votre Attestation de Services.

En vertu de la présente Police, Nous nous engageons à Vous assurer conformément à ses modalités, sous réserve de Votre paiement de la Prime et du respect des conditions de la Police.

Si Vous désirez recevoir sans frais une copie papier des documents constitutifs de la présente Police, veuillez Nous contacter par courriel à l'adresse : [PL.Referrals@aig.com](mailto:PL.Referrals@aig.com). Assurez-vous de bien indiquer Votre numéro de Police, les coordonnées de l'assuré principal et l'adresse à laquelle Vous souhaitez que Nous envoyions la copie.

# 1. Exigences et besoins

Cette couverture d'assurance répondra à Vos besoins si Vous avez récemment acquis un nouveau Produit HP et souhaitez le garantir contre tout Dommage Accidentel.

## 2. Définitions

Tout mot ou expression qui apparaît en caractères gras dans la présente Police d'assurance est défini dans la présente rubrique et a le même sens chaque fois qu'il est utilisé dans cette présente Police. Les formes au pluriel des mots définis ont le même sens que leur forme au singulier.

### 2.1 Attestation de Services

Désigne le document récapitulatif de souscription intitulé « HP Care Pack Services Certificate » que HP Vous envoie par courriel lorsque Vous passez commande de la présente Police.

### 2.2 Dommage Accidentel

Désigne un bris accidentel ou une défaillance de Votre Matériel Assuré en raison d'un événement imprévu et non intentionnel qui cause des dégâts matériels au Matériel Assuré, ce qui affecte son fonctionnement.

### 2.3 Matériel Assuré

Désigne le Produit HP identifié par le numéro de série figurant sur Votre Attestation de Services.

### 2.4 Événement Assuré

Désigne les Dommages Accidentels que peut subir le Matériel Assuré survenant pendant la Période d'Assurance.

### 2.5 HP

Désigne l'entité HP décrite à l'Article 10 qui vend et administre la présente Police et traite les déclarations de sinistre en Notre nom.

### 2.6 Justificatif du document d'Assurance

Désigne les informations pouvant être obtenues sur la page HP Care Pack du site Web HP, et qui inclut des précisions sur Votre assurance et les détails du type de services que Vous avez sélectionnés.

### 2.7 Police

Désigne le présent document d'assurance qui présente les modalités de l'assurance Dommages Accidentels d'AIG qui constitue avec l'Attestation de Services Votre contrat d'assurance au sens de la loi.

### 2.8 Prime

Désigne le montant que Vous acceptez de Nous verser en contrepartie des indemnités et prestations prévues au titre de la présente Police. Le montant de Votre prime est indiqué dans l'Attestation de Services et Votre prime comprend toute taxe d'assurance exigible applicable.

## 2.9 Produit HP

Désigne le matériel HP tel que spécifié sur Votre Attestation de Services, y compris tous les accessoires fournis avec le matériel et tous les composants internes fournis par HP tels que la mémoire et les lecteurs CD-ROM.

## 2.10 Période d'Assurance

Désigne la date à laquelle Votre Produit HP Vous est livré jusqu'à la date d'expiration indiquée sur Votre Attestation de Services.

## 2.11 Professionnel

Désigne toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit aux fins d'une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, notamment lorsqu'elle agit au nom et pour le compte d'un autre professionnel.

## 2.12 Nous/Nous-mêmes/Notre

Désigne AIG Europe S.A. et tout agent désigné par Nous-mêmes ou agissant en Notre nom.

## 2.13 Territoire

Désigne la France.

## 2.14 Vous/Vous-même/Votre

Désigne la personne ou l'entité qui souscrit la présente Police telle que mentionnée dans l'Attestation de Services et qui est propriétaire ou preneur légal du Matériel Assuré qui sera situé et exploité en France, ou toute personne à qui la Police est cédée, conformément à la rubrique « Cession de Police » ci-dessous.

# 3. Couverture

**3.1** Si le Matériel Assuré fait l'objet d'un Événement Assuré, Nous nous engageons à réparer Votre Matériel Assuré ou Nous pourrons le remplacer par un produit HP présentant des spécifications au moins analogues si sa réparation est impossible ou si le coût des réparations dépasse le coût de remplacement, selon les modalités et exclusions décrites ci-après.

**3.2** Si Vous présentez une demande de prise en charge en vertu de la présente Police, Nous nous engageons, dans les 7 jours suivant Votre demande :

**3.2.1** À réparer le Matériel Assuré au moyen de pièces neuves ou fonctionnellement équivalentes aux pièces neuves en matière de performances ; ou

**3.2.2** À remplacer le Matériel Assuré par un produit HP neuf ou fonctionnellement équivalent à un Produit HP neuf en matière de performances, ou, si un tel produit HP n'est pas disponible, Nous le remplacerons par un produit HP qui est au moins fonctionnellement équivalent au Matériel Assuré d'origine, dont le prix ne dépasse pas le prix d'achat du Matériel Assuré d'origine indiqué sur Votre justificatif d'achat. En cas de remplacement, Vous devrez Nous retourner le Matériel Assuré d'origine, conformément à la Rubrique 6 « Comment faire une demande d'indemnisation » et Nous conserverons le Matériel Assuré d'origine.

## 3.3 Limites des demandes d'indemnisation

Une seule (1) réparation ou un seul (1) remplacement de Produit HP peut être effectué(e) par période de 12 mois à compter de la date de livraison du Matériel Assuré en vertu de la présente Police pendant la Période d'Assurance.

Notre responsabilité en vertu de la présente Police se limite au prix d'achat d'origine du Matériel Assuré.



- 3.4** Nous nous engageons à Vous restituer le Matériel Assuré ou à Vous fournir un équipement de remplacement à la configuration identique à elle de l'équipement initialement fourni, sous réserve des mises à jour appropriées. Nous pouvons installer les derniers logiciels et systèmes d'exploitation applicables au Produit HP dans le cadre des prestations, afin d'éviter que le Matériel Assuré ne revienne à une version antérieure. Les applications tierces installées sur le Matériel Assuré peuvent ne pas être compatibles ou ne pas fonctionner avec ce dernier, en raison de la mise à jour du logiciel et du système d'exploitation.
- 3.5** Un justificatif d'achat ou de location pourrait Vous être demandé pour pouvoir bénéficier de prestations en vertu de la présente Police.

## 4. Exclusions

La présente Police ne Vous couvre pas pour :

- 4.1** Tout élément qui ne fait pas partie du Matériel Assuré ;
- 4.2** La mise à disposition d'équipement pendant la réparation du Matériel Assuré ;
- 4.3** Les accessoires externes non fournis avec le Matériel Assuré, tels que souris, clavier et cordon d'alimentation secteur ;
- 4.4** Les consommables, y compris, mais sans s'y limiter, les batteries d'ordinateur portable remplaçables par le client et les stylos de tablettes PC ;
- 4.5** Les accessoires achetés en sus du Matériel Assuré, comme les trousseaux d'entretien, les mallettes de transport et autres fournitures comme les coquilles, socles interface, stations d'accueil et duplicateurs de ports ;
- 4.6** Les dommages subis par le Matériel Assuré en raison de :
- 4.6.1** L'utilisation abusive ou incorrecte (cela implique que des précautions raisonnables doivent être prises pour s'assurer que le Matériel Assuré n'est pas endommagé) ; ou
- 4.6.2** L'utilisation non autorisée ou non prévue par le fabricant ; ou
- 4.6.3** L'entretien ou réparations (à l'exclusion des mises à jour logicielles) effectués par toute personne qui n'est pas un de nos représentants ou HP ; ou
- 4.6.4** Tout virus, logiciel ou toute panne mécanique ou électrique non imputable à un Événement Assuré ; ou
- 4.6.5** L'utilisation de supports, de fournitures et d'autres produits non autorisés par le fabricant ; ou
- 4.6.6** Les conditions inadéquates sur le site ou l'entretien inadéquat de Votre part ; ou
- 4.6.7** Les dommages causés par incendie, eau, fluctuations de courant, pendant un transport assuré par Vous, accidents de voiture ou catastrophes naturelles.
- 4.6.8** Le Matériel Assuré dont le numéro de série a été altéré, effacé ou retiré, ou modifié pour en modifier les fonctionnalités ou les capacités ;
- 4.7** Le Matériel Équipement perdu ou volé ;
- 4.8** Les dommages d'ordre esthétique subis par le Matériel Assuré, y compris, mais sans s'y limiter, les égratignures, les bosses et les décolorations qui n'affectent pas les fonctionnalités ;

- 4.9** Les coûts d'entretien préventif, y compris, mais sans s'y limiter, l'entretien courant, l'inspection ou le nettoyage du Matériel Assuré ;
- 4.10** Les dommages causés au Matériel Assuré autrement que dans le cadre d'une utilisation commerciale ;
- 4.11** Les défauts causés par l'usure normale et/ou l'utilisation du Matériel Assuré ;
- 4.12** Les imperfections de l'écran de l'ordinateur, y compris le vieillissement causé par l'utilisation et le fonctionnement normaux du Matériel Assuré ;
- 4.13** Les écrans LCD endommagés ou défectueux, si la panne est provoquée par une utilisation abusive ;
- 4.14** Les dommages subis par le Matériel Assuré ou défaillance couverte par l'Attestation de Garantie Limitée HP accompagnant Votre Produit HP, ou le rappel du fabricant, ou les bulletins d'usine ;
- 4.15** Les dommages subis par le Matériel Assuré déjà survenus avant la souscription de la présente Police ;
- 4.16** L'assistance à la programmation applicative, le cloisonnement des erreurs de codage, le conseil en performances, la mise à disposition de pilotes de périphériques ou la récupération de données ;
- 4.17** La perte de, la perte d'usage de, dommage à, corruption de, incapacité d'accès ou incapacité de manipuler tout système d'ordinateur ou data électronique du Matériel Assuré en raison d'accès interdit ou interdiction d'utiliser tel système ou data, une attaque par déni de service ou réception ou transmission de code malicieux. Dans cette clause, système d'ordinateur désigne tout matériel électronique ou logiciel, ou leurs composants, qui sont utilisés pour stocker, traiter, transmettre ou recevoir de l'information, et data électronique désigne tout data stocké sur un système d'ordinateur.

## 5. Conditions

Pour bénéficier de la garantie au titre de la présente Police, Vous devez respecter l'ensemble des conditions suivantes qui s'applique à la Police intégrale. Le non-respect de ces conditions peut entraîner un refus total ou partiel de Votre demande de prise en charge en cas de sinistre. Notre décision d'accorder ou de refuser Notre garantie dépend de la gravité des manquements au respect des conditions précitées.

Vous devez être un Professionnel pour souscrire à la présente Police et Vous devez être immatriculé sur le Territoire.

Le Matériel Assuré doit être couvert par la Garantie Limitée d'HP fournie avec Votre Produit HP ou par un service d'extension de garantie d'une durée égale ou supérieure à celle de la présente Police.

Cette Police doit être souscrite dans les 30 jours suivant l'achat de Votre Produit HP. Un justificatif d'achat pourrait Vous être demandé pour pouvoir bénéficier de la garantie du Matériel Couvert au titre de la présente Police.

### 5.1 Transfert de Police

Vous pouvez transférer la présente Police quand Vous transférez le Matériel Couvert à un autre Professionnel immatriculé sur le Territoire. Le nouveau parti sera couvert pour le reste de la Période d'Assurance.

Vous devez Nous notifier du transfert de la présente Police au plus tôt possible en fournissant le numéro de série du Matériel Couvert, et le nom, l'adresse et l'adresse mail du nouveau propriétaire pour que Nous puissions mettre à jour le Certificat de Services du nouveau propriétaire. Vous devez fournir ces conditions générales au nouveau propriétaire et le notifier de toutes demandes de prise en charge que Vous avez faites pendant la période de 12 mois en cours.

## 5.2 Paiement des Primes

Le paiement intégral de la Prime par la date indiquée sur Votre facture de vente est une condition nécessaire à la validité de la présente Police.

## 5.3 Votre devoir de diligence

Vous vous engagez à prendre toutes les précautions nécessaires pour protéger le Matériel Assuré contre tout Événement Assuré et à utiliser et entretenir le Matériel Assuré conformément aux instructions du fabricant.

## 5.4 Couvertures territoriales

La garantie au titre de la présente Police est fournie pour les Événements Assurés survenant n'importe où dans le monde. Toutefois, un Produit HP peut uniquement être réparé ou remplacé, enlevé et livré en France.

## 5.5 Droits des Tiers

Seuls Vous-même et Nous-mêmes sommes à même de faire respecter les conditions de la présente Police.

## 5.6 Langue et Droit

La présente Police et l'Attestation de Services sont rédigées en français et toute la correspondance et les communications avec Vous-même se feront en français.

La présente Police est régie par le droit français. En cas de litige, les tribunaux français seront compétents.

## 5.7 Autres assurance(s)

Si Vous avez souscrit une autre police d'assurance assurant le dit Matériel Assuré, valable au moment où Vous présentez une demande de prise en charge au titre de la présente Police, Nous nous engageons à Vous verser les indemnités, indépendamment de cette autre Police et sans en tenir compte, à condition que Vous n'ayez pas, lorsque Vous présentez une demande de prise en charge en vertu de la présente Police, soumis une autre demande de prise en charge ou perçu un paiement au titre d'une autre police. Toutefois, si Vous choisissez de présenter une demande d'e prise en charge en vertu d'une autre police d'assurance, Vous devrez informer ces assureurs que Vous avez présenté une demande. Cette autre police n'aura pas pour effet d'augmenter Notre engagement au titre de la présente Police.

## 5.8 Sanctions

Nous ne fournirons aucune couverture et ne verserons aucune indemnité, ni ne fournirons aucune prestation en vertu de la présente Police dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le versement d'une telle indemnité ou la fourniture d'une telle prestation Nous exposerait, exposerait Notre société mère ou Notre entité de contrôle ultime à toute sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou à des sanctions commerciales ou économiques, ou lois ou règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni, de la France ou des États-Unis d'Amérique.

## 6. Comment présenter une demande de prise en charge de sinistre

**6.1** Vous devez présenter Votre demande le plus rapidement possible :

en appelant HP au +33 1 70 48 53 19

ou en utilisant le portail Web HP [support.hp.com/fr-fr/contact](https://support.hp.com/fr-fr/contact)

HP enregistrera l'appel et Vous communiquera le N° de référence de l'affaire.

Veillez avoir à disposition Votre numéro de Police et le numéro de série du Matériel Assuré.

**6.2** Si Nous en faisons la demande, Vous devrez présenter Votre Attestation de Services pour le Matériel Assuré afin de valider que Votre Produit HP est assuré.

**6.3** Nous effectuerons une réparation ou un remplacement conformément à la rubrique 3.1, la page 3.

**6.4** Nous pourrions être amenés à modifier les modalités décrites ci-dessus qui permettent de prendre en charge la réparation ou de remplacement et de décider de l'éligibilité de Votre Matériel Assuré à un traitement particulier. Dans ce cas, Nous Vous contacterons pour Vous informer de ces modifications.

**6.5** En présentant toute demande au titre de la présente Police, Vous devez Vous conformer à ce qui suit :

**6.5.1** Vous devez fournir le numéro de Votre Police ainsi qu'une copie de Votre Attestation de Services, sur demande ;

**6.5.2** Vous devez fournir des informations sur les dysfonctionnements et les causes des dommages subis par le Matériel Assuré ;

**6.5.3** Vous devez répondre aux demandes de renseignements, y compris, et de manière non exhaustive, concernant le numéro de série du Matériel Assuré, le modèle, la version du système d'exploitation et du logiciel installés, tout périphérique connecté ou installé sur le Matériel Assuré, tout message d'erreur affiché, toutes mesures prises avant que le Matériel Assuré ne pose un problème et toutes mesures prises pour le résoudre :

**6.5.4** Vous êtes responsable de la sécurité de vos propres informations exclusives et confidentielles et du maintien d'une procédure externe au Produit HP aux fins de la reconstitution des fichiers, données ou programmes perdus ou modifiés. Vous devez retirer tous les accessoires ou produits non-homologués, y compris les applications tierces connectées au Matériel Assuré ou installées sur celui-ci. Ni HP ni Nous-mêmes ne serons responsables de toute perte de logiciel ou de données contenues dans le Matériel Assuré ;

**6.5.5** Vous serez responsable de la réinstallation de tous les autres programmes logiciels, données et mots de passe ;

**6.5.6** Vous vous engagez à faire tous les efforts raisonnables pour coopérer avec Nous afin de résoudre les problèmes à distance, en exécutant des autotests ou des programmes de diagnostic, en fournissant toutes les informations nécessaires et en prenant les mesures correctives élémentaires, à Notre demande ;

**6.5.7** Vous êtes responsable de tous les frais de télécommunications associés à la fourniture de services téléphoniques et à distance ;

**6.5.8** Vous êtes responsable de la compatibilité avec le Produit HP des produits, accessoires et appareils non supportés ; et

**6.5.9** Vous êtes tenus de Nous avertir au cas où le Matériel Assuré est utilisé dans un environnement qui pose un risque éventuel pour la santé de Nos représentants agréés.

## 7. Renonciation, Résiliation et Réclamations

- 7.1** Si Vous souhaitez renoncer à la présente Police, veuillez contacter Votre responsable des relations clientèle ou Votre AOM dans les 30 jours suivant Votre commande de Matériel Assuré et à condition de prouver qu'il n'ait pas été livré.
- 7.2** La Police peut être automatiquement résiliée en cas de perte totale de Votre Matériel Assuré à la suite d'un événement non assuré. Vous aurez droit à un remboursement proportionnel du montant de la Prime correspondant à la période restant à courir. (L. 121-9 du code des assurances).
- 7.3** Nous pouvons résilier à tout moment la Police si Nous ne disposons plus des agréments nécessaires. Dans ce cas, Nous Vous notifierons par écrit Votre résiliation moyennant un préavis de 30 jours et Vous aurez droit à un remboursement proportionnel de la Prime correspondant à la période restant à courir.
- 7.4** En tant que client Professionnel, Vous acceptez expressément de ne pas appliquer les dispositions relatives au droit annuel de résiliation prévu à la Rubrique L. 113-12 du Code des assurances.

### 7.5 Réclamations

Nous sommes d'avis que Vous méritez un service courtois, prompt et équitable. Si Notre service ne répond pas à Vos attentes, veuillez Nous contacter à l'aide des coordonnées appropriées ci-dessous, en indiquant le numéro de Police/de la demande d'indemnisation et le nom du titulaire ou de l'assuré afin que Nous puissions traiter rapidement vos commentaires.

Pour Toute Réclamation :

Appelez le centre d'appel HP au +33 1 70 48 53 19 et demandez à déposer une réclamation. L'agent du centre d'appels acheminera Votre réclamation à l'Équipe chargée du Règlement des Réclamations (CRT) qui trouvera une solution et Vous rappellera.

Nous accuserons réception de la réclamation dans les 7 jours ouvrés suivant sa réception, Nous Vous tiendrons informés de son avancement et ferons de Notre mieux pour résoudre le problème à Votre satisfaction dans les 8 semaines. Si HP ou Nous-mêmes ne sommes pas en mesure de le faire, Vous pourriez avoir le droit de soumettre la réclamation au Médiateur ci-après qui examinera Votre cas et/ou Vous prodiguera des conseils. Nous-mêmes ou HP Vous fournirez tous les détails sur la procédure à suivre lors de l'envoi de Notre lettre de réponse finale concernant les questions soulevées.

AIG Europe S.A., étant une compagnie d'assurance dont le siège est au Luxembourg, en plus de la procédure de réclamation décrite ci-dessus, Vous avez accès aux instances luxembourgeoises de médiation pour toute réclamation relative à cette Police. Les coordonnées des organes instances luxembourgeoises de médiation sont disponibles sur le site Web d'AIG Europe S.A. : [aig.lu/](http://aig.lu/)

Toutes requêtes auprès d'un des organes instances luxembourgeoises de médiation devront être déposés en luxembourgeois, allemand, français ou anglais.

Vous pouvez aussi soumettre Votre réclamation au Médiateur de l'Assurance :

Par Mail :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Par Internet : [mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur](http://mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur)

Le fait de suivre cette procédure de réclamation n'affecte en rien Votre droit d'intenter une action en justice.

## 8. Déclaration frauduleuse de sinistre et utilisation illicite

- 8.1** En cas de déclaration frauduleuse de sinistre, ou de fausse information lors de cette déclaration, Vous serez déchu de tout droit de prise en charge de Votre sinistre au titre de la présence Police. Les primes payées demeurent alors acquises à l'assureur. Nous pourrions informer la police ou d'autres autorités compétentes dans ces circonstances.
- 8.2** Nous sommes en droit de résilier sur le champ la présente Police dans le cas où le Matériel Assuré est utilisé en tout ou en partie dans le cadre d'une activité criminelle ou pour faciliter ou permettre de commettre un acte criminel.

## 9. Informations d'ordre général

- 9.1** La présente Police est souscrite auprès d'AIG Europe S.A. « immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, AIG Europe SA est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [caa.lu/](http://caa.lu/). S'il existe un rapport sur la solvabilité et la situation financière de AIG Europe S.A., il peut être consulté sur [aig.lu/](http://aig.lu/).
- 9.2** Cette Police est administrée par HP France SAS, Société par Actions Simplifiée au capital de 72.010.928 euros, (RCS Nanterre 448 694 133 - A.P.E : 4651Z - n° TVA France : FR25448694133) dont le siège social est situé à Meudon Campus, Bât. 1, 14 rue de la Verrerie, 92190 Meudon, France, et est vendue par HP ou ses revendeurs agréés en relation avec la vente du Matériel Assuré.
- 9.3** HP et ses agents fournissent des services de gestion des sinistres pour le compte d'AIG Europe S.A.

## 10. Délai de prescription

En application des articles L. 114-1 et L. 114-2 du Code des assurances, toute action en justice résultant d'un contrat d'assurance est soumise à une prescription de deux ans à compter de l'évènement qui en a donné naissance. Toutefois, le délai en question s'applique : (i) en cas de non-divulcation, d'omission, de déclaration frauduleuse ou de fausse déclaration du risque encouru, et ceci uniquement à compter de la date à laquelle l'assureur en a connaissance, et (ii) en cas de sinistre, uniquement à compter de la date à laquelle les parties concernées en ont connaissance, si elles sont en mesure de prouver qu'elles n'en avaient jusqu'alors pas connaissance.

Le délai de prescription sera interrompu par l'une des causes ordinaires qui interrompent le délai de prescription, à savoir :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de la personne contre laquelle il invoquait le délai de prescription ;
- un procès, même des procédures en référé ;
- une mesure conservatoire ou une mesure d'exécution.

Il sera également interrompu par la nomination d'experts à la suite d'un sinistre. Le délai de prescription de l'action en justice peut également être interrompu par l'envoi par l'assureur d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou par un courrier recommandé électronique à l'assuré dans le cadre d'un recours pour paiement de la Prime, et par l'assuré à l'assureur s'agissant du règlement de l'indemnité.

En application de l'article L. 114-3 du Code des assurances, par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat ne peuvent pas modifier d'un commun accord la durée du délai de prescription ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celui-ci.

## 11. Comment Nous utilisons les Données Personnelles

AIG Europe S.A s'engage à protéger la vie privée des clients, demandeurs et autres contacts professionnels.

Les «Données à caractère personnel» sont des informations qui permettent d'identifier une personne physique directement ou indirectement, telle que Vous-même ou d'autres personnes (par exemple, Votre partenaire ou d'autres membres de Votre famille). Si Vous fournissez des Données à caractère personnel sur une autre personne, Vous devez (sauf convention contraire de Notre part) informer la personne du contenu de cet avis et de Notre politique de confidentialité et obtenir son autorisation (si possible) pour le partage de ses Données à caractère personnel avec Nous.

Types de Données à caractère personnel que Nous pouvons collecter et pourquoi - Selon Notre relation avec Vous, les Données à caractère personnel collectées peuvent inclure : des informations de contact, des informations financières et des détails de compte, des informations de référence de crédit et de notation, des informations sensibles sur la santé ou des conditions médicales (collectées avec Votre consentement lorsque requis par la loi applicable), ainsi que d'autres Données à caractère personnel que Vous Nous avez fournis ou que Nous obtenons dans le cadre de Notre relation avec Vous. Les Données à caractère personnel peuvent être utilisées aux fins suivantes :

- Administration des assurances, par exemple communications, processus d'indemnisation et paiement ;
- Evolution et prise des décisions concernant la fourniture et les conditions d'assurance et le traitement des demandes d'indemnisation ;
- Assistance et conseil concernant les questions médicales et de voyage ;
- Gestion de nos opérations commerciales et de Notre infrastructure informatique ;
- Prévention, détection et enquête criminelles, par ex. fraude et blanchiment d'argent ;
- Établissement et défense des droits légaux ;
- Conformité légale et réglementaire (y compris la conformité aux lois et réglementations en dehors de Votre pays de résidence) ;
- Surveillance et enregistrement des appels téléphoniques à des fins de qualité, de formation et de sécurité ;
- Etudes de marché et analyses.

Pour Vous désinscrire de toute communication marketing que Nous pourrions Vous envoyer, contactez-nous par courrier électronique à l'adresse suivante : [dataprotectionofficer.lu@aig.com](mailto:dataprotectionofficer.lu@aig.com) ou en écrivant à : Agent de la protection des Données, AIG Europe S.A., 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. Si Vous vous désabonnez, Nous pouvons toujours Vous envoyer d'autres communications de service et d'administration importantes relatives aux services.

**Partage des Données à caractère personnel** - Aux fins susmentionnées, les Données à caractère personnel peuvent être partagées avec les sociétés du groupe et des tiers (tels que les courtiers et autres prestataires de services de distribution d'assurances, les assureurs et réassureurs, les agences de crédit, les professionnels de la santé et d'autres prestataires de services). Les Données à caractère personnel seront partagées avec des tiers (y compris les autorités gouvernementales) si les lois ou les réglementations le prévoient. Les Données à caractère personnel (y compris les détails des blessures) peuvent être enregistrées sur des registres de réclamations partagés avec d'autres assureurs. Nous sommes tenus d'enregistrer toutes les demandes d'indemnisation présentées par des tiers à des commissions d'indemnisation des accidents du travail. Nous pouvons rechercher ces registres pour prévenir, détecter et enquêter sur les fraudes ou pour valider l'historique de vos demandes ou celui de toute autre personne ou propriété susceptible d'être impliquée dans la Police ou la demande. Les Données à caractère personnel peuvent être partagées avec les acheteurs et acheteurs potentiels et transférées lors de la vente de Notre société ou du transfert des actifs de l'entreprise.

**Transfert international** - En raison de la nature mondiale de nos activités, les Données à caractère personnel peuvent être transférées à des parties situées dans d'autres pays (notamment les États-Unis, la Chine, le Mexique, la Malaisie, les Philippines, les Bermudes et d'autres pays susceptibles de bénéficier d'un régime de protection des données différent à celle de Votre pays de résidence). Lors de ces transferts, Nous prendrons des mesures pour Nous assurer que vos Données à caractère personnel sont correctement protégées et transférées conformément aux exigences de la législation sur la protection des données. Vous trouverez de plus amples informations sur les transferts internationaux dans Notre politique de confidentialité (voir ci-dessous).

**Sécurité des Données à caractère personnel** - Des mesures de sécurité techniques et physiques appropriées sont utilisées pour assurer la sécurité de vos Données à caractère personnel. Lorsque Nous fournissons des Données à caractère personnel à un tiers (y compris nos fournisseurs de services) ou faisons appel à un tiers pour collecter des Données à caractère personnel en Notre nom, ce tiers sera sélectionné avec soin et obligé de prendre les mesures de sécurité appropriées.

**Vos droits** - En vertu de la législation sur la protection des données, Vous disposez de plusieurs droits liés à Notre utilisation des Données à caractère personnel. Ces droits ne peuvent s'appliquer que dans certaines circonstances et font l'objet de certaines exemptions. Ces droits peuvent inclure un droit d'accès aux Données à caractère personnel, un droit de corriger des données inexactes (rectification), un droit d'effacer des données (effacement) ; un droit de suspendre l'utilisation de nos données, un droit de transférer vos données à une autre organisation (portabilité), un droit de s'opposer à Notre utilisation de vos Données à caractère personnel (opposition), un droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, un droit de retrait du consentement, et un droit d'adresser une réclamation auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données et un droit de donner des instructions pour la gestion de vos Données à caractère personnel après Votre décès (uniquement si ce droit est reconnu par le droit applicable). De plus amples informations sur vos droits et sur la manière dont Vous pouvez les exercer sont détaillées dans Notre Politique de confidentialité (voir ci-dessous).

**Politique de confidentialité** - Vous trouverez plus de détails sur vos droits et sur la façon dont Nous recueillons, utilisons et divulguons vos Données à caractère personnel dans Notre Politique de confidentialité complète à l'adresse suivante : [aigassurance.fr/protectiondes-donnees-personnelles](http://aigassurance.fr/protectiondes-donnees-personnelles). Vous pouvez également en demander une copie en écrivant à : Agent de la protection des Données, AIG Europe S.A., 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg ou par courrier électronique à : [dataprotectionofficer.lu@aig.com](mailto:dataprotectionofficer.lu@aig.com).

## For more information

Contact any of our worldwide sales offices or visit:  
[hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices) or [hp.com/support-services](http://hp.com/support-services)





# Assurance Dommage Accidentel

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie: **AIG Europe S.A**



Produit: **Protection Dommage Accidentel HP**

AIG Europe SA, compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, <http://www.aig.lu/>. AIG Europe SA est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg.

Le présent document est fourni uniquement à titre d'information et vous donne un bref aperçu du contenu principal de votre police d'assurance. Elle ne contient pas l'intégralité des conditions générales de couverture qui figurent séparément dans le document Conditions générales de la Police HP Dommages Accidentel. Il est important que vous lisiez attentivement ces documents.

## De quel type d'assurance s'agit-il ?

La Police Dommages Accidentel HP est une police d'assurance qui vous assure durant la période d'assurance pour la réparation ou le remplacement de votre matériel HP assuré en cas de dommage accidentel.



### Qu'est ce qui est assuré ?

- ✓ Dommages accidentels subis par votre matériel HP.
- ✓ En cas de dommage accidentel, nous nous engageons à réparer ou à remplacer votre matériel HP pendant la période d'assurance selon les mêmes spécifications ou selon des spécifications similaires à celles d'origine.
- ✓ La somme assurée correspond à la valeur du matériel HP.



### Qu'est ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Dommages préexistants subis par le matériel HP.
- ✗ Non-respect des instructions fournies avec le matériel ou l'utilisation non conforme du matériel HP.
- ✗ Perte, vol, utilisation abusive, mauvais usage, incendie ou dommages causés par une catastrophe naturelle.
- ✗ L'usure normale et les dommages esthétiques n'affectant pas le fonctionnement ou les performances du matériel HP.
- ✗ Défaillance ou dommage à votre matériel HP assuré par la garantie offerte par HP.
- ✗ Accessoires externes non fournis avec le matériel HP (par ex. souris, claviers ou chargeurs).
- ✗ Réparation des périphériques et accessoires HP qui ne sont pas intégrés à l'unité de base (par ex. batteries hors garantie, haut-parleurs externes et claviers).
- ✗ Maintenance ou réparation effectuée par toute personne qui n'est pas HP ou un représentant de HP.
- ✗ Toute assistance liée aux applications, l'isolation d'erreurs de codes ou récupération de données.



### Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?

- ! Une (1) seule demande de prise en charge pour dommage accidentel peut être faite par période d'assurance de 12 mois.
- ! La couverture n'est accessible qu'aux clients professionnels immatriculés sur le territoire français.
- ! Le plafond de garantie en vertu de la police est limité au prix d'achat initial du matériel assuré.



### Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ Votre garantie est accordée pour les événements assurés survenant partout dans le monde. Cependant, le matériel HP assuré peut uniquement être réparé ou remplacé, récupéré et livré en France.



### Quelles sont mes obligations ?

- Vous devez prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger votre matériel assuré HP contre tout dommage accidentel et utiliser et entretenir le matériel HP conformément aux instructions du fabricant.
- Pour présenter une demande de prise en charge, vous devez suivre la procédure décrite dans les Conditions générales de la police.
- Pour permettre à HP de vous aider dans votre demande, il vous sera demandé de fournir le numéro de la police et le Numéro de Référence unique du matériel HP ainsi que de répondre aux questions destinées à évaluer la cause et l'étendue des dommages.
- Vous devez vous assurer, dans la mesure du possible, que vos logiciels et données enregistrés sur le matériel HP sont sauvegardés.
- Dès acceptation de votre demande, HP procédera soit à la réparation, soit au remplacement de l'équipement assuré. Vous devez restituer le matériel HP avec tous les composants fonctionnels conformément aux instructions de HP.
- Vous serez responsable de la réinstallation de tous les autres logiciels, données et mots de passe sur l'appareil.



### Quand et comment effectuer les paiements ?

Vous devez avoir versé la prime au plus tard à la date indiquée dans votre facture d'achat pour que votre police soit valable. La prime due est indiquée dans l'attestation de services et est inclusive de toutes taxes / prélèvements d'assurances applicables.



### Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

La couverture commence à la date à laquelle votre matériel assuré vous est livré et la période d'assurance de cette présente police est comprise entre 12 et 60 mois, selon le choix que vous avez fait.



### Comment puis-je résilier le contrat ?

Vous pouvez résilier à la présente police qu'en contactant directement le Responsable du Service Clientèle ou le Responsable des Opérations lié aux Comptes. Cette renonciation doit intervenir dans les 30 jours suivant la commande de votre matériel assuré à condition que le dit matériel n'ait pas été livré.