

Services d'assistance matérielle hors site et de retour pour les clients HP



Services HP Care Pack

Avantages du service

- Options d'expédition flexibles
- Une alternative fiable et économique à l'assistance sur site pour les produits utilisés dans des environnements professionnels non stratégiques
- ou chez les particuliers
- Assistance haute qualité

Principales caractéristiques du service

- Diagnostic à distance et assistance téléphonique
- Réparation dans un centre de réparation HP dédié (matériels et pièces inclus)
- Envoi de retour de l'unité fonctionnelle à votre adresse
- Options d'expédition flexibles vers un centre de réparation HP dédié
- Délai de traitement standard de trois jours ouvrables (peut varier en fonction de la situation géographique)
- Fenêtre de couverture aux heures de bureau standard, jours d'ouverture standard

Caractéristiques du service

Les services d'assistance matérielle hors site et de retour pour les clients HP offrent des niveaux de service de haute qualité en matière de retour produit chez HP avec une assistance à distance par téléphone et une réparation hors site dans un centre de réparation HP dédié pour les produits éligibles. Ce service inclut la réparation hors site ou le remplacement, le matériel et les pièces, la main-d'œuvre ainsi que les frais de port.

HP propose des niveaux de service multiples avec différentes options de livraison vers le centre de réparation HP dédié, détaillés ci-après.

Certains d'entre eux sont également disponibles avec des fonctionnalités de service en option, comme la protection contre les dommages accidentels.

Caractéristiques

Tableau 1. Caractéristiques du service

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Diagnostic et assistance à distance en cas de problème	Lorsqu'il rencontre un problème, le client doit d'abord appeler le numéro de téléphone d'assistance dédié. HP fournira une assistance téléphonique de base pour l'installation, la configuration du produit, le paramétrage et la résolution des problèmes. Avant toute intervention hors site ou à distance, HP peut demander au client de fournir des informations pertinentes, de lancer des outils de diagnostic ou de réaliser d'autres activités d'assistance à la demande de HP. HP travaillera ensuite à distance avec le client pour isoler le problème matériel.
Assistance hors site et matériels	Si HP détermine que le problème ne peut pas être résolu à distance, HP dirigera le client pour qu'il retourne le matériel défectueux vers un centre de réparation désigné par HP, où HP prendra en charge l'assistance technique. HP fournira les pièces et matériels compatibles HP nécessaires pour remettre le matériel en état de fonctionnement. HP peut, à sa discrétion, choisir de remplacer un produit matériel plutôt que de le réparer. Les pièces et produits de remplacement sont neufs ou possèdent des performances équivalentes à celles d'un matériel neuf. Les pièces et produits remplacés deviennent la propriété de HP. En outre, HP peut installer des améliorations techniques disponibles dans le commerce sur le produit matériel couvert, afin d'assurer un fonctionnement correct des produits matériels et préserver la compatibilité avec les pièces de remplacement matérielles fournies par HP. À sa seule discrétion, HP peut installer n'importe quelle mise à jour du micrologiciel qui, de l'avis de HP, est nécessaire pour remettre le produit couvert en état de marche ou garantir l'assistance par HP.
Envoi de retour	Un transporteur autorisé HP renverra le produit remplacé ou réparé à l'adresse du client, si celle-ci se situe dans la zone géographique couverte par le service. L'envoi de retour se fera par transport terrestre et prend en général entre trois (3) et sept (7) jours ouvrables. Le client peut demander une livraison accélérée à un coût supplémentaire.

Les bénéfices fournis via les services de support HP Care Pack s'appliquent en plus de tous les droits dont les consommateurs peuvent disposer dans le cadre de la garantie limitée HP fournies avec des produits HP et/ou de lois de protection des consommateurs applicables. En particulier, les vendeurs sont obligés de garantir aux consommateurs que les produits sont conformes au contrat de vente correspondant pour une période de deux ans après la livraison. Vos droits de consommateur statutaires ne sont limités ou affectés en aucune manière par le HP Care Pack. Pour en savoir plus sur ces droits, veuillez consulter le lien suivant : [Garantie légale des consommateurs](#).

Tableau 1. Caractéristiques du service, suite

Expédition vers le centre de réparation HP dédié	Selon le niveau de service choisi, HP propose différentes options d'expédition pour la livraison du produit défectueux vers le centre de réparation désigné par HP : • Livraison par le client : avec cette option, le client a la responsabilité de la livraison du produit défectueux au centre de réparation HP dédié. Il doit s'assurer que le produit est correctement emballé pour la méthode de livraison choisie. La livraison peut être effectuée en personne ou par un service de livraison commerciale disponible localement. • Récupération par HP : un transporteur autorisé par HP récupérera le produit défectueux à l'adresse du client, si celle-ci se trouve dans la zone géographique couverte par le service, et le livrera à un centre de réparation désigné par HP. Il incombe au client d'emballer et de préparer convenablement le produit avant sa récupération par un service de transporteur. Les demandes de services doivent être reçues avant 12 h heure locale pour qu'une récupération le jour même puisse être mise en place. Toutes les autres demandes de services seront programmées pour une récupération le jour ouvrable suivant.
Temps de traitement	Le temps de traitement pour ce service sera de trois (3) jours ouvrables HP pour les lieux éligibles, sauf dans les cas de pannes intermittentes et de pièces non disponibles, qui peuvent nécessiter un délai de réparation supplémentaire. Le temps de traitement se mesure en jours ouvrables écoulés entre le moment où le produit défectueux est reçu par HP et le moment où le produit réparé ou remplacé est prêt à être renvoyé au client. Reçu par HP signifie (en fonction de l'option d'expédition utilisée) soit : (1) récupéré à l'adresse du client par un transporteur agréé HP ou (2) reçu durant les heures ouvrables de HP à un centre de réparation HP dédié, en cas de livraison ou d'expédition par le client. Le temps de traitement n'inclut pas le temps pendant lequel le produit réparé ou remplacé est en cours d'expédition au client. Si le produit défectueux est reçu au centre de réparation désigné par HP après 17 h heure locale, le temps de traitement de trois jours ouvrables démarre le jour ouvrable suivant. Le temps de traitement de trois jours ouvrables n'est pas disponible dans toutes les zones géographiques et peut être plus long en dehors des régions métropolitaines.
Fenêtre de couverture	La fenêtre de couverture précise les heures auxquelles les services décrits sont fournis hors site ou à distance. Le service est disponible entre 8 h et 17 h heure locale, du lundi au vendredi à l'exclusion des jours fériés de HP (qui peuvent varier en fonction des situations géographiques).

Tableau 2. Caractéristiques optionnelles du service

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Protection contre les dommages accidentels	Pour les produits éligibles, des niveaux de services spécifiques peuvent être offerts avec une protection contre les dommages accidentels. Lorsque la protection contre les dommages accidentels s'applique, le client reçoit une protection contre les dommages accidentels infligés au matériel couvert en tant que partie intégrante de ce service. Le dommage accidentel est défini comme le dommage physique à un produit causé par ou résultant d'un incident fortuit. Les risques couverts comprennent les déversements accidentels de liquide à l'intérieur ou sur l'unité, les chutes, les chocs et les surtensions électriques. Ceci inclut les écrans à cristaux liquides (LCD) endommagés ou cassés, ou les pièces hors d'usage. La protection contre les dommages accidentels ne couvre pas le vol, la perte, les incendies, les dommages causés par un accident de véhicule ou les cas de force majeure, l'usure normale, les consommables, les dommages intentionnels, ou autres exclusions, comme détaillé dans la section « Limitations de services ». Le remplacement des pièces importantes est soumis à certaines limitations, détaillées dans la section « Limitations de services ».

Tableau 3. Options de niveau de service

Toutes les options de niveau de service ne sont pas disponibles pour tous les produits. Les options de niveau de service choisies seront spécifiées dans la documentation contractuelle du client.

Option	Caractéristiques de livraison
Service de retour HP	HP propose un service de retour qui inclut la réparation ou le remplacement et le retour du produit défectueux, comprenant l'ensemble des pièces, la main-d'œuvre et la manutention. En sélectionnant l'option de service de retour HP, il incombe au client d'emballer et d'expédier ou de livrer le produit défectueux vers un centre de réparation désigné par HP. HP retournera le produit remplacé ou réparé à l'adresse du client, si celle-ci se situe dans la zone géographique couverte par le service. Le temps de traitement pour ce service sera de trois (3) jours ouvrables HP pour les lieux éligibles, sauf dans les cas de pannes intermittentes, qui peuvent nécessiter un délai de réparation supplémentaire. Le temps de traitement se mesure en jours ouvrables écoulés entre le moment où le produit défectueux est reçu dans un centre de réparation HP dédié et le moment où le produit réparé ou remplacé est prêt à être renvoyé au client. Les délais de traitement n'incluent pas le temps nécessaire pour réexpédier le produit réparé ou remplacé. Le client peut demander une expédition de retour plus rapide moyennant des frais supplémentaires, qui lui seront ensuite facturés. Les clients peuvent appeler le centre d'assistance client HP entre 8 h et 17 h heure locale, du lundi au vendredi, en dehors des jours de fermeture de HP. Une assistance téléphonique étendue est disponible pour certains produits (les heures peuvent varier en fonction des situations géographiques).
Service de récupération et de retour HP	HP offre un service « porte-à-porte » qui comprend l'enlèvement, la réparation ou le remplacement du produit défectueux et le retour du produit fonctionnel. Le temps de traitement pour ce service sera de trois (3) jours ouvrables HP pour les lieux éligibles, sauf dans les cas de pannes intermittentes, qui peuvent nécessiter un délai de réparation supplémentaire. Le temps de traitement est mesuré en jours ouvrables écoulés entre le moment où le produit est récupéré à l'adresse du client, si celle-ci se situe dans la zone géographique couverte par le service, et le moment où le produit réparé est prêt à être renvoyé au client. Les délais de traitement n'incluent pas le temps nécessaire pour réexpédier le produit réparé ou remplacé. Le client peut demander une expédition de retour plus rapide moyennant des frais supplémentaires, qui lui seront ensuite facturés. Les clients peuvent appeler le centre d'assistance client HP entre 8 h et 17 h heure locale, du lundi au vendredi, en dehors des jours de fermeture de HP. Les demandes de services doivent être reçues avant 12 h heure locale pour qu'une récupération le jour même puisse être mise en place. Tous les autres appels seront programmés pour une récupération le jour ouvrable suivant. Une assistance téléphonique étendue est disponible pour certains produits (les heures peuvent varier en fonction des situations géographiques).

Couverture

La totalité des accessoires standard inclus avec la référence d'unité de base HP et tous les composants internes HP fournis, tels que les cartes HP Jetdirect, la mémoire et les lecteurs CD-ROM, sont couverts par ce service.

En outre, les accessoires externes limités à la souris et au clavier de marque HP, et l'alimentation CA inclus avec le produit principal ou achetés en même temps que le produit principal sont également couverts.

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

- les consommables, incluant, mais sans s'y limiter, les batteries remplaçables par l'utilisateur et les stylets pour tablettes ;
- les kits d'entretien, les mallettes de transports et autres fournitures ;
- les appareils de marques autres que HP ;
- les accessoires achetés en plus de l'unité de base, tels que les supports, stations d'accueil et duplicateurs de ports ;
- tout produit réparé précédemment par un technicien non agréé ou un utilisateur.

Responsabilités du client

Dans le cas où le client ne respecte pas ses responsabilités indiquées ci-après, HP ou un fournisseur de services agréé HP ne sera en aucun cas tenu d'assurer les services décrits.

Le client ou représentant agréé HP doit enregistrer le produit matériel dans les dix 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 un ajustement adapté à 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, d'installer et d'exécuter d'autres outils et programmes de diagnostic ;
- effectuer, à la demande de HP, toute autre activité appropriée pour permettre à HP d'identifier ou de résoudre les problèmes.

Le client doit s'assurer que le produit est correctement emballé et préparé en vue de l'enlèvement ou de la méthode de livraison ou d'expédition choisie au centre de réparation désigné par HP. HP peut demander au client d'inclure avec le produit défectueux les résultats imprimés des éventuels auto-tests effectués au préalable.

Il sera de la responsabilité du client d'éliminer toute trace de données privées et/ou confidentielles du produit défectueux avant de le renvoyer à l'adresse précisée par HP pour qu'il soit réparé ou remplacé ; HP décline toute responsabilité en cas de données stockées sur l'appareil renvoyé.

Limitations applicables aux services

Les actions comme celles indiquées ci-dessous, sans que la liste soit limitative, sont exclues de ce service :

- 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 requis dus à l'incapacité du client à appliquer une solution, une réparation, une modification ou un correctif lui ayant été fournis par HP ;
- services requis dus à l'incapacité du client à prendre une mesure préventive conseillée précédemment par HP ;
- services qui, de l'avis de HP, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installer, de modifier ou de réparer un matériel, un microprogramme ou un logiciel ou d'en assurer la maintenance, par du personnel n'appartenant pas à HP ;
- services qui, selon HP, sont nécessaires en raison d'un traitement ou d'une utilisation inappropriés du produit ;
- entretien préventif de l'utilisateur.

Exceptions de l'option de service portant sur les dommages accidentels liés à la manipulation

L'éligibilité pour l'achat de l'option de service portant sur les dommages accidentels liés à la manipulation requiert 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. L'option de service portant sur les dommages accidentels liés à la manipulation garantit une protection contre les défaillances opérationnelles ou mécaniques causées par un accident de manipulation survenant au cours de l'utilisation normale prévue du produit. Elle ne couvre pas les situations et dommages suivants causés par :

- l'usure normale, le changement de couleur, de texture, de finition, la détérioration progressive, la rouille, la poussière ou la corrosion ;
- un incendie, un accident de véhicule ou du propriétaire, un phénomène naturel (catastrophes naturelles telles qu'une inondation), ou tout autre danger dont l'origine est extérieure au produit ;

- l'exposition à des conditions climatiques ou environnementales en dehors des spécifications de HP, l'exposition à des matériaux dangereux (y compris les matières infectieuses), les fluides biologiques, la négligence de l'utilisateur, le mauvais usage, la mauvaise utilisation, 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 liés aux animaux ou insectes ou leur invasion, les batteries défectueuses, les fuites de batteries, le manque d'entretien spécifié par le fabricant (y compris l'utilisation de nettoyeur inapproprié) ;
- les erreurs dans la conception, la construction, la programmation ou les instructions du produit ;
- l'entretien, la réparation ou le remplacement rendu nécessaire par la perte ou des dommages provenant de causes autres que l'usure, le stockage et l'utilisation normale du produit en accord avec les spécifications du fabricant et le guide du propriétaire ;
- 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 de nature cosmétique, c'est-à-dire des dommages n'altérant pas l'utilisation et le fonctionnement de l'ordinateur ;
- les imperfections de l'écran de l'ordinateur, y compris, mais sans s'y limiter, les pixels « brûlés » ou manquants, causées par une utilisation et un fonctionnement normaux du produit ;
- les dommages subis par un/des produit(s) dont les numéros de série ont été retirés ou altérés ;
- les dommages ou pannes de matériels couverts par la garantie, le rappel ou les bulletins d'usine du fabricant ;
- les dommages causés pendant l'expédition par le client du produit couvert depuis ou vers un autre emplacement ;
- 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 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 du service HP Care Pack ;
- 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 ceux 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 qui provoquent une fissure ou un endommagement de l'écran de l'ordinateur ou un moniteur abîmé ;
- 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 ;
- les disparitions inexplicables ou mystérieuses, ou tout acte délibéré destiné à endommager le produit couvert ;

Une conduite imprudente, négligente, abusive, délibérée ou intentionnelle lors de la manipulation ou de l'utilisation du produit. Si les éléments protecteurs comme les housses, les malles de transport ou les pochettes, etc. étaient fournies ou mis à disposition pour les utiliser avec le produit couvert, le client doit continuellement utiliser ces accessoires pour être éligible à une protection avec ce service de couverture contre les dommages accidentels. Une conduite imprudente, négligente, abusive, délibérée ou intentionnelle inclut, sans toutefois s'y limiter, le traitement et l'utilisation du produit couvert de façon dangereuse, préjudiciable ou offensante pouvant entraîner des dommages et tout dommage délibéré ou intentionnel au produit. Tout dommage résultant de tels actes NE SERA PAS couvert par ce service relatif aux dommages accidentels liés à la manipulation.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur
hp.com/go/cpc

Inscrivez-vous pour recevoir les mises à jour
hp.com/go/getupdated

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 selon les lois locales, qui ne peuvent en aucun cas être affectés par les conditions générales applicables au service HP ou par la garantie limitée accompagnant le produit HP.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard 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. Aucune information contenue dans ce document ne doit être considérée comme constituant une garantie additionnelle. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions techniques ou rédactionnelles constatées dans ce document.

