



Services de support matériel avec retour hors site



Avantages des services

- Options d'expédition flexibles
- Alternative fiable et moins onéreuse que la prise en charge sur site de produits installés dans des environnements professionnels et domestiques non stratégiques
- Assistance haute qualité

Points forts du service

- Diagnostic à distance et assistance téléphonique
- Communications techniques améliorées des techniciens basés en Amérique du Nord (ordinateurs HP professionnels uniquement)
- Réparation dans des centres de réparation HP dédiés (matériels et pièces inclus)
- Expédition de retour de l'unité fonctionnelle sur votre site
- Délai de traitement standard de trois jours ouvrables (peut varier en fonction de la zone géographique)
- Période de couverture aux heures de bureau standard, jours d'ouverture standard
- Protection contre les dommages accidentels (en option ; pour les produits admissibles uniquement)
 - Il existe 4 options de HP Care Pack. Voir « Limites de l'option Service de protection contre les dommages accidentels » à la page 10 pour une description complète.

Présentation du service

Le service de support matériel avec retour hors site offre des niveaux de service de retour à HP de haute qualité avec pris en charge téléphonique à distance et réparation hors site pour les produits admissibles dans un centre de réparation désigné de HP. Ce service comprend la réparation ou le remplacement hors site, le matériel et les pièces, la main-d'œuvre et le coût de la livraison de retour.

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

Les options de niveau de service peuvent inclure la couverture des solutions qui comprennent l'ordinateur de base et jusqu'à six périphériques supplémentaires. Cela couvre jusqu'à deux moniteurs séparés, stations d'accueil, claviers, casques et souris. Certains niveaux de service sont également disponibles avec des fonctions de service en option telles qu'une protection contre les dommages accidentels et la rétention de supports défectueux.

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Fonction	Modalités du service
Diagnostic à distance des problèmes	En cas de problème, le client doit d'abord appeler le numéro de téléphone du service d'assistance désigné. HP fournira une assistance téléphonique de base pour l'installation, la configuration du produit, le paramétrage et la résolution des problèmes. Avant toute assistance à distance ou sur site, HP peut demander au client de lui fournir des informations spécifiques, de lancer des outils de diagnostic et d'effectuer d'autres d'activités de support. HP travaillera ensuite à distance avec le client pour isoler le problème matériel.

Fonction	Modalités du service
Assistance hors site et matériels	Si HP détermine que le problème ne peut pas être résolu à distance, HP demande au client de retourner le matériel défectueux vers un centre de réparation désigné par HP, où HP fournira l'assistance technique. HP fournira les pièces et matériels compatibles HP nécessaires pour remettre le matériel en état de fonctionnement. HP peut, à sa seule discrétion, choisir de remplacer à distance ces produits matériels, y compris les périphériques tels que les stations d'accueil, les moniteurs, les claviers, les casques et les souris, en plus de l'assistance hors site pour la couverture de l'appareil principal. 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 apporter les améliorations techniques disponibles dans le commerce sur le produit matériel couvert, afin d'assurer un fonctionnement correct du produit matériel et préserver la compatibilité avec les pièces de remplacement 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.
Envoi de retour	HP réexpédie au client le produit réparé ou remplacé s'il se trouve dans la zone géographique où la prestation a été fournie. La livraison de retour s'effectue par transport terrestre et prend généralement entre 3 et 7 jours ouvrables après la réception par HP du produit défectueux. Le client peut demander une livraison accélérée à un coût supplémentaire.
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 : cette option engage la responsabilité du client quant à la livraison du produit défectueux au centre de réparation désigné de HP. Le client doit s'assurer que le produit est correctement emballé pour le mode de livraison choisi. La livraison peut être effectuée en personne ou par un service de livraison commercial disponible localement. • Enlèvement 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 midi 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 site du client. Reçu par HP signifie (en fonction de l'option d'expédition utilisée) : (1) enlevé sur le site du client par un transporteur agréé par HP ou (2) reçu pendant les heures de travail de HP au centre de réparation désigné de HP 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 examiné au centre de réparation désigné par HP après 17 h, heure locale, le délai d'exécution de trois jours ouvrables commence le jour ouvrable suivant. Pour les services HP Solution Care Pack, tous les périphériques (tels que les moniteurs, les claviers, les souris, les stations d'accueil, les casques, etc.) seront soit réparés soit remplacés à distance, selon les circonstances. 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 zones métropolitaines.
Période de couverture	La période 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 (la couverture peut varier en fonction des zones géographiques).

Spécifications (en option)

Tableau 2. Caractéristiques en option du service

Caractéristiques	Modalités du service
Protection contre les dommages accidentels	Pour les produits éligibles couverts, des niveaux de service spécifiques peuvent être proposés avec une protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation. Si le client a souscrit la protection contre les dommages accidentels, il bénéficie d'une protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation du produit couvert dans le cadre de ce service. Pour le HP Solution Care Pack, la couverture de protection contre les dommages accidentels s'étendra uniquement à l'unité de base de la configuration ou de la solution et pas aux appareils. Un dommage accidentel est une défaillance fonctionnelle ou mécanique causée par un incident de manipulation survenant dans le cadre de l'utilisation normale prévue du produit couvert. La couverture des dommages accidentels dus à la manipulation comprend les déversements non intentionnels de liquides dans ou sur l'appareil, les chutes accidentelles pendant la manipulation de l'appareil d'une hauteur maximale de 5 mètres, et les surtensions électriques qui endommagent les circuits du produit couvert. Il existe 2 options de HP Care Pack. Veuillez consulter la section intitulée « Limites de l'option Service de protection contre les dommages accidentels » à la page 10 pour une description complète des deux options de protection contre les dommages accidentels. Vous trouverez des informations complémentaires sur la protection contre les dommages accidentels dans la section « Limites du service ».
Conservation des supports défectueux	Pour les produits éligibles, cette option de service permet au Client de conserver les composants de disque dur ou de disque SSD/Flash défectueux éligibles dont il ne souhaite pas se séparer du fait de données sensibles contenues dans le disque (disque dur ou SSD/Flash) couvert par ce service. Tous les disques durs ou SSD/Flash éligibles d'un même système couvert doivent faire partie du service de conservation des supports défectueux. Nonobstant toute déclaration contraire dans le présent document ou dans les conditions de vente standard actuelles de HP, HP renonce à prendre possession d'un disque ou d'un disque dur électronique/d'une unité flash défectueux couvert par le service de conservation des supports défectueux si un produit de remplacement est fourni au client par HP. Le client conservera tous les disques durs ou lecteurs SSD/flash défectueux dont HP assure l'assistance au titre du contrat d'assistance HP.



Spécifications

Tableau 3. Options de niveau de service

Option	Modalités du service
Service de retour	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, 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 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. Le client peut appeler le centre de support entre 8 h et 17 h (heure locale) du lundi au vendredi (sauf pendant les jours fériés chez HP). Une assistance téléphonique étendue est disponible pour certains produits (les heures peuvent varier en fonction de la situation géographique).
Service de ramassage et de retour	HP propose un service porte-à-porte qui inclut le ramassage, 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 défectueux est reçu, s'il 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. Le client peut appeler le centre de support entre 8 h et 17 h (heure locale) du lundi au vendredi (sauf pendant les jours fériés chez HP). Les demandes de services doivent être reçues avant midi heure locale pour qu'une récupération le jour même puisse être mise en place. Pour tous les autres appels, l'enlèvement a lieu le jour ouvré suivant. Une assistance téléphonique étendue est disponible pour certains produits (les heures d'assistance peuvent varier en fonction de la situations géographique).

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 inclut la couverture des accessoires de marque HP joints dans l'emballage d'origine du PC, tels qu'une souris filaire, un clavier filaire 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.

Si vous avez acheté le HP Solution Care Pack, les services couvrent l'unité de base pour ce service ainsi que 6 appareils pris en charge par HP connectés à l'unité de base, y compris un maximum de 2 moniteurs externes, stations d'accueil, souris sans fil, clavier sans fil et casques HP, par exemple. Pour être couverts par les services HP Solution Care Pack, les appareils doivent être achetés en même temps que l'ordinateur de base.

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

Les éléments consommables y compris, mais sans s'y limiter, les supports amovibles, les batteries remplaçables par le client, les stylets pour tablettes 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 « Présentation des garanties sur la batterie des ordinateurs portables professionnels » sur 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

Dans le cas où le Client ne respecte pas ses responsabilités spécifiées ci-après, HP ou un fournisseur de services agréé HP ne seront en aucun cas tenus d'assurer les services décrits.

Dans le cas où cela est requis par HP, 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 HP 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.

Sur demande, le Client sera tenu de supporter les efforts de HP de résolution à distance des problèmes. Le Client doit :

- 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.
- À la demande de HP, exécuter d'autres activités raisonnables pour aider HP à identifier ou à résoudre des problèmes.

Le client doit s'assurer que le produit est correctement emballé et préparé en vue de l'enlèvement ou du mode de livraison ou d'expédition choisi au centre de réparation désigné par HP. HP peut demander au client d'inclure avec le produit défectueux les résultats imprimés des éventuels autotests 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.

Avec l'option Conservation des supports défectueux, en plus des responsabilités du Client ci-dessus, le Client doit :

- Retirer tous les disques durs ou lecteurs SSD/flash avant que le produit défectueux ne soit renvoyé à un site désigné par HP pour réparation ou remplacement ; HP n'est pas responsable des données contenues sur les disques ou les lecteurs SSD/flash.
- S'assurer que toutes les données sensibles du Client stockées sur les disques durs ou lecteurs SSD/flash conservés sont détruites ou sécurisées.
- Fournir à HP des informations d'identification pour chaque disque dur ou lecteur SSD/flash conservé en vertu des présentes, et exécuter et renvoyer un document fourni par HP attestant de la conservation des disques durs ou lecteurs SSD/flash par le Client.
- Détruire les disques durs ou lecteurs SSD/flash conservés et/ou de s'assurer que ces disques ne soient pas réutilisés.
- Éliminer les supports conservés (disques durs ou unités SSD/Flash) en respectant les lois et les réglementations environnementales applicables.

Pour les disques durs ou lecteurs SSD/flash fournis par HP au Client en tant que prêt, location ou produit de leasing, le Client devra renvoyer au plus vite les disques durs ou lecteurs SSD/Flash de remplacement à l'expiration ou la résiliation de l'assistance avec HP. Le Client sera entièrement responsable de la suppression des données sensibles contenues sur les disques durs ou disques SSD/Flash fournis en tant que prêt, location ou produit de leasing par HP avant de les renvoyer.

Pour les HP Care Pack qui incluent le service de protection contre les dommages accidentels :

- Le Client est tenu de signaler les dommages accidentels à HP dans les 30 jours suivant la date de l'incident afin que HP puisse effectuer les réparations le plus rapidement possible. HP se réserve le droit de refuser les réparations nécessaires dans le cadre de ce programme de couverture si l'incident a été reporté plus de 30 jours après sa date de survenue.
- Pour pouvoir appliquer cette couverture, des informations spécifiques sont nécessaires : lieu et date de l'incident et description détaillée de l'événement et description des dommages causés à l'unité. L'absence de ces informations entraînera le refus de la demande de service.
- Si des éléments de protection, comme des étuis, des housses de transport ou des pochettes, etc., ont été fournis ou mis à disposition avec le produit couvert, le client doit toujours utiliser ces accessoires pour bénéficier de la protection dans le cadre du service de couverture contre les dommages accidentels.
- À compter de la date de début du HP Care Pack, un maximum d'une (1) réparation ou d'un remplacement de produit HP peut être effectué par période de 12 mois.

Inscription

Il appartient au client utilisateur final ou au partenaire agréé HP de s'assurer que le produit à couvrir est enregistré dans les 10 jours suivant l'achat des services d'assistance en utilisant les instructions d'enregistrement incluses dans chaque emballage et chaque e-mail, ou en suivant d'autres directives données par HP. Si un produit couvert change d'emplacement ou si les services d'assistance sont transférés avec la vente d'un produit d'occasion, l'enregistrement (ou l'ajustement correct d'un enregistrement HP existant) doit intervenir dans les 10 jours qui suivent ce changement.

HP N'EST PAS TENU DE FOURNIR DES SERVICES DE SUPPORT SI LE CLIENT N'ENREGISTRE PAS LE PRODUIT COMME INDIQUÉ DANS LE PRÉSENT DOCUMENT.

Limitations applicables au service

À la discrétion de HP, le service sera assuré au moyen de différentes méthodes, dont le diagnostic et le support technique à distance, la prestation sur site. Ces autres méthodes de prestation de service peuvent inclure la livraison par un transporteur de pièces remplaçables par le client telles qu'un clavier, une souris ou, en cas d'accord avec le Client, d'autres pièces classées par HP comme pièces réparables par le client ou un produit de remplacement complet. HP déterminera la méthode appropriée pour fournir un support clients rapide et efficace.

HP a investi de manière significative dans la recherche liée aux produits d'ingénierie, afin de faire en sorte qu'ils puissent être réparés directement par le client. La réparation par le Client est un composant clé des termes de garantie de HP. Celle-ci permet à HP d'expédier directement au Client des pièces de remplacement telles qu'un clavier, une souris ou toute autre pièce considérée comme une pièce remplaçable par le client une fois qu'un dysfonctionnement

a été constaté. Les pièces sont en général expédiées du jour au lendemain, afin qu'elles puissent être reçues aussi rapidement que possible. Le Client peut ensuite remplacer les pièces comme il l'entend.

La réparation par le Client « obligatoire » fait partie intégrante de la garantie standard associée à certains produits. La réparation par le Client des pièces réparables par le client est proposée de manière facultative avec un service HP Care Pack « En option ». Cette option permet au client de réaliser lui-même le remplacement des pièces ou de choisir qu'un membre du service HP réalise la réparation, sans aucuns frais supplémentaires, au cours de la période durant laquelle le produit est couvert. Les accessoires et/ou périphériques externes ne sont pas éligibles à la réparation par le Client en option.

Un service HP Care Pack incluant des conditions « sur site » entraîne l'expédition directe des pièces remplaçables par le client si le client a choisi l'option Réparation par le Client. À l'inverse, un représentant de l'assistance HP se rend sur place pour effectuer la réparation si le client décide de ne pas utiliser le service Réparation par le Client.

Les HP Care Pack incluant des termes relatifs à une intervention « hors site » tels que « Enlèvement et retour » ou « Retour à HP » requièrent que le Client expédie le produit à une structure de réparation agréée par HP ou directement à HP, à sa discrétion, si le Client décide de ne pas choisir l'option de réparation par ses soins.

Les prestations suivantes 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 rendus nécessaires par l'incapacité du Client à intégrer certains correctifs, certaines solutions, réparations ou modifications du système mis à sa disposition par HP.
- Services rendus nécessaires par l'incapacité du Client à appliquer les actions préventives recommandées au préalable par HP.
- Services rendus obligatoires, de l'avis de HP, du fait d'un traitement ou d'une utilisation incorrect(e) du ou des produits considérés.
- 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).
- Maintenance préventive relevant de la responsabilité de l'utilisateur.

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

Le service de conservation des supports défectueux s'applique uniquement aux disques durs ou lecteurs SSD/flash diagnostiqués défectueux par HP lors d'un diagnostic à distance. 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 produit, ne sont pas admissibles au service de conservation des supports défectueux.

Les taux de défaillance de disques durs sont constamment contrôlés, et HP se réserve le droit d'annuler ce service avec un préavis de 30 jours s'il considère raisonnablement que le client sur-utilise l'option de service de rétention des supports défectueux (si le remplacement des disques durs dépasse significativement les taux d'échec standard pour le système en question, par exemple).

HP n'a aucune obligation concernant le contenu ou la destruction de tout disque ou lecteur SSD/flash conservé par le Client ou envoyé à HP par le Client. Nonobstant toute disposition contraire indiquée dans les conditions spécifiques de la commande de service d'assistance HP ou les fiches techniques, HP ou ses filiales, sous-traitants et fournisseurs ne pourront en aucun cas être tenus pour responsables de tout dommage indirect, spécial ou consécutif dû à la perte ou à une utilisation inappropriée des données dans le cadre de ce service de rétention des supports défectueux.

Exclusions de l'option de service 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. L'option de service de protection contre 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.

À l'exception des produits pour lesquels de tels dommages sont identifiés comme couverts par la garantie limitée HP, cette dernière ne couvre pas les situations et dommages suivants :

- l'usure normale ; les modifications de couleur, de texture ou d'aspect ; la détérioration progressive ; la rouille ; la poussière ; ou la corrosion
- Le vandalisme, 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.
- les dommages causés par une action des forces de police, une guerre non déclarée ou déclarée, un incident nucléaire ou un acte de terrorisme.
- l'exposition aux intempéries ou aux conditions environnementales en dehors des spécifications de HP, exposition à des matières dangereuses (y compris les matières biologiques dangereuses ou les fluides humains ou animaux), dégâts d'animaux ou d'insectes ou infestation.
- toute négligence, mauvaise manipulation ou utilisation abusive de l'opérateur.
- 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 ; des batteries défectueuses ; une fuite de batterie ; l'absence d'entretien spécifié par le fabricant (y compris l'utilisation de nettoyeurs inappropriés).
- une erreur dans la conception, la construction, la programmation du produit ou les instructions.
- une maintenance, une réparation ou un 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.
- le vol, la perte, la disparition mystérieuse ou le placement erroné.
- la perte ou la corruption de données ; les interruptions d'activité.
- la 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 l'adjudicateur du client, de la personne en charge du service ou de HP).
- tout dommage accidentel ou autre au produit qui est de nature cosmétique, à savoir qui n'empêche pas le fonctionnement de l'ordinateur, y compris des dommages au boîtier ou à d'autres pièces non fonctionnelles qui n'empêchent pas le fonctionnement du produit couvert.
- les 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.
- les dommages à un ou des produits dont les numéros de série sont absents ou altérés.
- les dommages ou défaillance de l'équipement couverts par la garantie du fabricant, un rappel ou des bulletins d'usine.
- les dommages causés pendant l'expédition du produit couvert depuis/vers un autre emplacement par le Client.
- les dommages au matériel, aux logiciels, aux supports, 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 ; du code objet ou des données propriétaire ; tout support, toute configuration, installation ou réinstallation de logiciels ou de données ; ou l'utilisation de supports endommagés ou défectueux

- toute condition préexistante ayant eu lieu avant la date d'achat du HP Care Pack ; en outre, une période de carence de 30 jours doit être observée pour les HP Care Pack achetés plus de 30 jours après l'achat du matériel, après laquelle une réclamation pourra être déposée auprès de HP.
- l'obsolescence du produit.
- tout équipement déplacé en dehors du pays d'achat et non couvert par un HP Care Pack Voyage + Dommages accidentels.
- les écrans LCD endommagés ou défectueux lorsque la défaillance est causée par un abus ou qu'elle est exclue dans le présent document.
- les dommages intentionnels provoquant un écran d'ordinateur cassé ou endommagé ou un moniteur endommagé.
- toute transformation ou modification du produit couvert.
- toute disparition inexplicable ou mystérieuse et tout acte volontaire causant des dommages au produit couvert.
- une conduite imprudente, négligente, abusive, délibérée ou intentionnelle lors de la manipulation ou de l'utilisation du produit. Un abus est défini comme la non-utilisation intentionnelle d'éléments de protection pendant l'utilisation du produit, ou 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.
- si des éléments de protection, comme des étuis, des housses de transport ou des pochettes, etc., ont été fournis ou mis à disposition avec le produit couvert, le client doit toujours utiliser ces accessoires pour bénéficier de la protection dans le cadre du service de couverture contre les dommages accidentels.
- 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.
- des touches de clavier manquantes ou cassées non liées à un accident couvert (par exemple, chute, déversement de liquide).

Limites du service de protection contre les dommages accidentels

- NOUS NE SERONS PAS RESPONSABLES DES DOMMAGES ACCESSOIRES OU INDIRECTS, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES DOMMAGES MATÉRIELS, LA PERTE DE TEMPS OU LA PERTE DE DONNÉES RÉSULTANT DE LA DÉFAILLANCE DE TOUT PRODUIT OU ÉQUIPEMENT OU DES RETARDS DANS LE SERVICE OU DE L'INCAPACITÉ À RENDRE UN SERVICE.
- HP se réserve le droit de vérifier physiquement votre produit et/ou de collaborer avec le client pour valider une réclamation soumise pour dommages accidentels résultant d'une manipulation.
- HP peut, à sa discrétion, choisir de remplacer des produits HP plutôt que de les réparer. Les produits couverts deviennent la propriété de HP et doivent être retournés à HP (ou à un mandataire HP) aux frais de HP. HP se réserve le droit de remplacer le produit par un produit remis à neuf ou reconditionné. Les avancées technologiques peuvent faire en sorte que le produit de remplacement ait un prix inférieur au produit d'origine.
- HP se réserve le droit de refuser les demandes d'achat du service de protection contre les dommages accidentels à sa propre discrétion.
- Dommages aux appareils externes fixés à l'unité de base. La couverture de protection contre les dommages accidentels ne s'étendra qu'à l'ordinateur de base.

Clauses générales et autres exclusions

Des frais de déplacement peuvent être facturés ; veuillez contacter votre revendeur HP local.

Informations liées aux commandes

Pour obtenir de plus amples informations ou commander les services de support matériel avec retour hors site, veuillez contacter votre représentant local HP.

Pour en savoir plus, consultez hp.com/go/cpc



Pour en savoir davantage sur les services HP Care Pack, consultez hp.com/go/cpc

Les services HP sont régis par les conditions générales HP applicables au service considéré ou indiquées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits statutaires 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 2020 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont énoncées dans les déclarations de garantie expresse fournies avec ces produits et services. Aucune information du présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document.

