



Service d'assistance matérielle HP sur site pour les particuliers

Services HP Care Pack

Données techniques

Le service d'assistance matérielle HP sur site offre une assistance à distance de haute qualité et un support sur site pour le matériel couvert, afin de vous aider à améliorer la disponibilité du produit.

Vous avez la possibilité de choisir entre plusieurs options de niveaux de service prédéfinies avec plusieurs combinaisons de réponse sur site et de période de couverture de durées différentes pour répondre à vos besoins de service spécifiques.

Points forts des caractéristiques du service

- Diagnostic et support à distance des problèmes
- Support matériel sur site
- Matériel et pièces de rechange
- Période de couverture
- Temps de réponse matériel sur site
- Protection contre les dommages accidentels

Spécifications

Tableau 1 : Caractéristiques du service

Fonction	Caractéristiques des prestations
Diagnostic et support à distance des problèmes	Une fois que le Client a passé un appel et que HP a attesté la réception de cet appel tel que décrit dans les "Dispositions générales", HP travaillera durant la période de couverture pour isoler l'incident matériel et dépanner, remédier à l'incident et le résoudre, à distance, avec le Client. Avant toute assistance sur site, HP peut initier et exécuter des diagnostics à distance à l'aide de solutions de support électronique à distance pour accéder aux produits couverts ou HP peut utiliser d'autres solutions disponibles pour faciliter la résolution de l'incident à distance. HP fournira une assistance téléphonique pour l'installation du microprogramme installable par le Client et de pièces réparables par le Client durant la période de couverture du service. Quelle que soit la période de couverture du Client, les incidents liés à du matériel couvert peuvent être signalés à HP par téléphone ou via le portail Web, sous condition de disponibilité locale, ou sous forme d'événement de rapport automatique sur l'équipement via les solutions HP de support électronique à distance 24 heures par jour, 7 jours par semaine. HP confirmera la réception de la demande de service en consignait l'appel, en lui attribuant un ID de cas et en communiquant celui-ci au Client. HP conserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.
Support matériel sur site	Pour les incidents matériels qui ne peuvent pas, selon l'avis de HP, être résolus à distance, un représentant HP agréé viendra directement sur place pour réparer le matériel couvert par l'assistance. Pour certaines imprimantes, certains PC et produits de stockage et de mise en réseau, HP peut, à sa seule discrétion, choisir de les remplacer au lieu de les réparer. Les produits de rechange sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performances. Tous les produits remplacés deviendront la propriété de HP.
Matériel et pièces de rechange	HP fournira le matériel et les pièces de rechange pris en charge par HP et nécessaires pour maintenir le produit matériel couvert en état de fonctionnement, y compris le matériel et les pièces pour les améliorations disponibles et recommandées en termes d'ingénierie. Les pièces de rechange fournies par HP sont neuves ou considérées comme neuves en termes de performances. Toutes les pièces de rechange deviennent propriété de HP. Les clients qui souhaitent conserver, démagnétiser ou détruire physiquement les pièces remplacées seront facturés et il leur sera demandé de payer le prix catalogue moins les remises applicables pour la pièce de rechange. Les fournitures et les consommables ne sont pas pris en charge et ne seront pas fournis dans le cadre de ce service ; les fournitures et les consommables sont soumis aux conditions générales standard de garantie. Durée de vie prise en charge maximale/utilisation maximale : Les pièces et les composants dont la durée de vie prise en charge maximale et/ou les limites de l'utilisation maximale sont dépassées, comme indiqué dans le manuel d'utilisation du fabricant, dans les QuickSpecs des produits ou dans les fiches techniques des produits, ne seront pas fournis, réparés ou remplacés dans le cadre de ce service.
Période de couverture	La période de couverture spécifie la durée pendant laquelle les services décrits sont fournis sur site ou à distance. Les appels reçus en dehors de cette période seront enregistrés à l'heure du passage des appels à HP, mais ne seront pas attestés comme décrit dans les "Dispositions générales" avant le jour de couverture suivant du Client. Les options de période de couverture disponibles pour les produits éligibles sont indiquées dans le tableau des options de niveau de service. Toutes les périodes de couverture sont soumises à la disponibilité locale. Contactez votre bureau commercial HP local pour obtenir des informations détaillées sur la disponibilité du service.

Temps de réponse sur site pour le support matériel	Pour les incidents concernant du matériel couvert qui ne peuvent pas être résolus à distance, HP mettra en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour répondre sur site dans le temps de réponse sur site spécifié. Le temps de réponse sur site indique la durée qui commence lorsque l'appel initial a été reçu et attesté par HP, tel que décrit dans les "Dispositions générales". Le temps de réponse sur site se termine lorsque le représentant HP agréé arrive sur le site du Client ou lorsque l'événement signalé est clôturé avec l'explication que HP a déterminé que l'événement ne nécessite pas actuellement d'intervention sur site. Les temps de réponse ne sont mesurés que pendant la période de couverture et ils peuvent être étendus au jour suivant pour lequel une période de couverture existe. Les options de temps de réponse disponibles pour les produits éligibles sont indiquées dans le tableau des options de niveau de service. Tous les temps de réponse sont soumis à la disponibilité locale. Contactez votre bureau commercial HP local pour obtenir des informations détaillées sur la disponibilité du service.
Protection contre les dommages accidentels	Pour les produits éligibles, des niveaux de service spécifiques peuvent être proposés avec une protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation. Lorsque la protection contre les dommages accidentels s'applique, le Client bénéficie d'une protection en cas de dommage accidentel lié à la manipulation pour le produit matériel couvert, dans le cadre de ce service. On entend par « dommage accidentel » un dommage physique d'un produit dû à ou suite à un incident soudain et imprévisible, dans la mesure où ce dommage se produit dans le cadre d'une utilisation normale du produit. Les risques couverts incluent les déversements de liquide non intentionnels dans ou sur l'unité, les chutes et les surtensions électriques, ainsi que les écrans à cristaux liquides (LCD) endommagés ou cassés, et les pièces cassées. Vous trouverez des informations complémentaires sur la protection contre les dommages accidentels dans la section "Limitations du service".

Spécifications

Tableau 2 : Caractéristiques du service optionnelles

Fonction	Caractéristiques des prestations
Ordinateur de bureau et ordinateur portable Couverture des PC	Nonobstant toute mention contraire dans ce document ou les Conditions du client – Portefeuille de support HP Care Pack, les services HP ne couvrent pas les options et accessoires suivants : • Moniteur externe • Station d'accueil, socle ou réplicateur de port • Tout accessoire externe qui n'est pas acheté et inclus dans l'emballage d'origine de l'ordinateur de bureau ou de l'ordinateur portable principal

Spécifications

Tableau 3 : Options de niveau de service

Option	Caractéristiques des prestations
Heures ouvrées standard, jours ouvrables standard (9x5)	Le service est disponible 9 heures par jour, entre 8h et 17h (heure locale), du lundi au vendredi (sauf jours fériés HP).
Réponse le troisième jour, heures ouvrées standard (9x5)	Le service est disponible 9 heures par jour, entre 8h et 17h (heure locale), du lundi au vendredi (sauf jours fériés HP). Pendant la période de couverture, un représentant HP agréé se rendra sur le site du Client pour réaliser des tâches de maintenance matérielle le troisième jour de couverture suivant le jour de l'appel reçu et attesté par HP. Les appels reçus en dehors de la période de couverture seront attestés le jour de couverture suivant et le service aura lieu dans les 3 jours de couverture suivants.

Réponse le jour suivant, heures ouvrées standard (9x5)	Le service est disponible 9 heures par jour, entre 8h et 17h (heure locale), du lundi au vendredi (sauf jours fériés HP). Pendant la période de couverture, un représentant HP agréé se rendra sur le site du Client pour réaliser des tâches de maintenance matérielle le jour de couverture suivant le jour de l'appel reçu et attesté par HP. Les appels reçus en dehors de la période de couverture seront attestés le jour de couverture suivant et le service aura lieu le jour de couverture suivant.
Réponse le jour suivant, heures ouvrées standard (9x7)	Le service est disponible 9 heures par jour, entre 8h et 17h (heure locale), du lundi au dimanche (sauf jours fériés HP). Pendant la période de couverture, un représentant HP agréé se rendra sur le site du Client pour réaliser des tâches de maintenance matérielle le jour de couverture suivant le jour de l'appel reçu et attesté par HP. Les appels reçus en dehors de la période de couverture seront attestés le jour de couverture suivant et le service aura lieu le jour de couverture suivant.
Réponse le jour suivant, heures ouvrées étendues (12x7)	Le service est disponible 12 heures par jour, entre 8h et 20h (heure locale), du lundi au dimanche (sauf jours fériés HP). Pendant la période de couverture, un représentant HP agréé se rendra sur le site du Client pour réaliser des tâches de maintenance matérielle le jour de couverture suivant le jour de l'appel reçu et attesté par HP. Les appels reçus en dehors de la période de couverture seront attestés le jour de couverture suivant et le service aura lieu le jour de couverture suivant.
Réponse en 4 heures, heures ouvrées standard (9x5)	Le service est disponible 9 heures par jour, entre 8h et 17h (heure locale), du lundi au vendredi (sauf jours fériés HP). Pendant la période de couverture, un représentant HP agréé se rendra sur le site du Client pour réaliser des tâches de maintenance matérielle dans un délai de 4 heures après que l'appel a été reçu et attesté par HP. Le temps de réponse sur site en 4 heures n'est mesuré que pendant la période de couverture. Pour les appels reçus après 13h, heure locale, le temps de réponse peut être étendu à la période de couverture suivante.

Zones de voyage

Tous les temps de réponse sur site pour le matériel s'appliquent uniquement aux sites situés dans un rayon de 160 Km d'un hub de support HP désigné. Le déplacement sur les sites situés dans un rayon de 320 Km d'un hub de support HP désigné est fourni sans frais supplémentaires. Si le site se situe dans un rayon supérieur à 320 Km du hub de support HP désigné, des frais supplémentaires de déplacement seront facturés.

Pour les ordinateurs portables et les ordinateurs de bureau, la zone de voyage peut varier, selon l'emplacement géographique. Dans les pays de la zone MOMA où le déplacement sur site est disponible, les temps de réponse sur site s'appliquent uniquement aux sites situés dans un rayon de 70 Km d'un hub de support HP désigné. Si le site se situe dans un rayon supérieur à 70 Km du hub de support HP désigné, HP proposera le service d'enlèvement et de retour.

Contactez votre bureau commercial HP local pour obtenir des informations détaillées sur la disponibilité du service.

Couverture

Ce service fournit une couverture pour les produits matériels de marque HP ou Compaq éligibles et les composants internes pris en charge et fournis par HP, tels que la mémoire et les lecteurs de DVD-ROM, ainsi que les accessoires de marque HP ou Compaq achetés avec le produit principal, tels que la souris, le clavier, la station d'accueil et le moniteur externe d'une taille maximale de 22 pouces.

Sauf mention contraire, les moniteurs, les stations d'accueil et les accessoires externes achetés en plus de l'unité de base ne seront pas couverts dans le cadre de ce service.

Les éléments consommables, y compris, mais sans s'y limiter, les supports amovibles, les batteries remplaçables par le client et les stylets des tablettes, les kits de maintenance et autres fournitures, ainsi que la maintenance utilisateur et les périphériques non HP, ne sont pas couverts dans le cadre de ce service.

Pour les composants et pièces de rechange dont la distribution a été interrompue, une mise à niveau peut être nécessaire. Dans certains cas, les mises à niveau des pièces ou composants dont la distribution a été interrompue peuvent entraîner des frais supplémentaires à la charge du Client. HP travaillera en collaboration avec le Client pour lui recommander un produit de remplacement. En raison des capacités de support locales, tous les composants peuvent ne pas avoir de remplacements disponibles dans tous les pays.

Responsabilités du client

Si le Client ne respecte pas les Responsabilités du client spécifiées, à la seule discrétion de HP, HP ou le prestataire de service HP agréé i) ne sera pas obligé de fournir les services tels qu'ils sont décrits, ou ii) fournira ledit service aux frais du Client en fonction des coûts horaire et matériel en vigueur.

Le Client ou représentant HP agréé doit activer le service dans les 10 jours après la date d'achat. Pour cela, il doit utiliser les instructions d'inscription fournies dans le Care Pack ou la documentation envoyée par courrier électronique par HP, ou conformément aux directives HP. Dans le cas où l'emplacement d'un produit couvert change, l'activation et l'inscription (ou la correction appropriée de l'inscription HP existante) doivent avoir lieu dans un délai de 10 jours après le changement.

A la demande de HP, le Client sera tenu de supporter les efforts de HP de résolution à distance des problèmes. Le Client devra :

- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP de mettre en œuvre un support à distance professionnel et rapide, et de déterminer le niveau d'éligibilité en termes d'assistance
- Lancer des tests automatiques, installer et exécuter d'autres outils et programmes de diagnostic
- Installer les mises à jour et les correctifs du microprogramme installables par le client
- Aider HP, sur demande, à identifier les problèmes ou à les résoudre

Le Client doit se charger de l'installation, en temps opportun, des mises à jour vitales du microprogramme installables par le Client, des pièces réparables par le Client et des produits de remplacement fournis au Client.

Le Client accepte de payer des frais supplémentaires s'il exige que HP installe des mises à jour et des correctifs du microprogramme installables par le client. Tous les frais supplémentaires seront calculés en fonction des coûts horaire et matériel, sauf accord préalable contraire par écrit entre HP et le Client.

Dans les cas où des pièces réparables par le Client ou des produits de remplacement sont expédiés pour résoudre un problème, le Client a la responsabilité de renvoyer la pièce ou le produit défectueux dans le délai spécifié par HP. Au cas où HP ne recevrait pas la pièce ou le produit défectueux dans le délai spécifié ou si la pièce ou le produit est démagnétisé ou endommagé physiquement de toute autre manière à la réception, le Client devra payer le prix catalogue HP moins les remises applicables pour la pièce ou le produit défectueux, tel que déterminé par HP.

Limites du service

A la discrétion de HP, le service sera fourni à l'aide d'une combinaison de diagnostic et de support à distance, de services fournis dans un centre de réparation HP désigné et d'autres méthodes de prestation de service. Les autres méthodes de prestation de service peuvent inclure la livraison, par société de messagerie, de pièces remplaçables par le client, comme un clavier, une souris ou une unité de remplacement complète. HP déterminera la méthode appropriée pour fournir un support clients rapide et efficace.

Si le Client accepte l'autoréparation client (CSR) recommandée et qu'une pièce CSR est fournie pour remettre le système en état de fonctionnement, le niveau de service sur site n'est pas applicable. Dans ces cas, HP envoie en express, sur le site du Client, les pièces d'autoréparation client qui sont vitales au fonctionnement du produit. Pour obtenir plus de détails sur la procédure et les pièces d'autoréparation client, consultez le site www.hp.com/go/selfrepair.

Un temps de réponse sur site ne sera pas applicable si le service peut être fourni à l'aide d'un diagnostic à distance, d'un support à distance ou d'autres méthodes de prestation de service décrites ci-dessus.

Les activités telles que, mais sans s'y limiter, les suivantes sont exclues de ce service :

- Sauvegarde, récupération et support du système d'exploitation, autres logiciels et données
- Essais de fonctionnement des applications ou autres tests demandés par le Client
- Dépannage en cas de problèmes liés à l'interconnexion ou à la compatibilité
- Assistance en cas de problèmes réseau
- 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 qui, selon l'avis de HP, sont nécessaires suite à un traitement ou une utilisation incorrect(e) du produit
- Services qui, selon l'avis de HP, sont nécessaires suite à des tentatives non autorisées par du personnel n'appartenant pas à HP d'installer, de réparer, d'entretenir ou de modifier le matériel, le microprogramme ou le logiciel

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

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

- l'usure normale ; les modifications de couleur, de texture ou d'aspect ; la détérioration progressive ; la rouille ; la poussière ou la corrosion
- Incendie, accident de la circulation ou accident du propriétaire (dans les cas où ledit accident est couvert par une police d'assurance ou toute autre garantie de produit), acte de nature (y compris, sans s'y limiter, des inondations) ou tout autre risque dont l'origine est extérieure au produit
- Exposition à des conditions météorologiques ou à des conditions environnementales contraires aux spécifications de HP, exposition à des matériaux dangereux (y compris des matériaux biologiques dangereux), négligence de l'opérateur, mauvaise utilisation, mauvaise manipulation, alimentation électrique incorrecte, réparations ou tentatives de réparation non autorisées, modifications inadaptées et non autorisées de l'équipement, pièces ajoutées ou installation, vandalisme, dommages ou infestation causés par un animal ou un insecte, batteries défectueuses, fuite de la batterie, manque de maintenance telle que spécifiée par le fabricant (y compris l'utilisation de produits nettoyants inappropriés)
- Erreur dans la conception, la construction, la programmation du produit ou les instructions
- Maintenance, réparation ou remplacement nécessaire suite à une perte ou à un dommage résultant de toute cause autre que l'utilisation, le stockage et le fonctionnement normaux du produit en accord avec les spécifications du fabricant et le manuel du propriétaire
- Vol, perte, disparition mystérieuse ou placement erroné
- Perte ou corruption de données ; interruptions d'activité
- Fraude (y compris, mais sans s'y limiter, une indication incorrecte, trompeuse, erronée ou incomplète de la façon dont l'équipement a été endommagé auprès de l'adjudicateur du Client, de la personne en charge du service ou de HP)
- Dommages accidentels ou autres au produit qui sont cosmétiques par nature, ce qui signifie que ces dommages n'ont aucun impact sur le fonctionnement de l'ordinateur
- Imperfections de l'écran de l'ordinateur, y compris, mais sans s'y limiter, le marquage et des pixels manquants, causées par une utilisation et un fonctionnement normaux du produit

- Dommages à un ou des produits dont les numéros de série sont absents ou altérés
- Dommages ou défaillance de l'équipement couverts par la garantie du fabricant, un rappel ou des bulletins d'usine
- Dommages causés durant l'expédition par le Client du produit couvert vers ou depuis un autre emplacement
- Dommages au matériel, aux logiciels, aux supports, aux données, etc., issus de causes incluant, mais sans s'y limiter, des virus ; des programmes d'applications ; des programmes réseau ; des mises à niveau ; tout type de formatage ; des bases de données ; des fichiers ; des pilotes ; le code source ; le code objet ou des données propriétaire ; tout(e) support, configuration, installation ou réinstallation de logiciels ou de données ; ou l'utilisation de supports endommagés ou défectueux
- Toute condition pré-existante ayant eu lieu avant la date d'achat du service HP Care Pack
- Obsolescence du produit
- Tout équipement déplacé en dehors du pays d'achat et non couvert par un HP Care Pack Voyage + Dommages accidentels
- Ecrans LCD endommagés ou défectueux lorsque la défaillance est causée par un abus ou qu'elle est exclue dans le présent document
- Dommages intentionnels résultant en un écran d'ordinateur cassé ou endommagé ou un moniteur endommagé
- Dommages causés par une action des forces de police, une guerre non déclarée ou déclarée, un incident nucléaire ou un acte de terrorisme
- Toute transformation ou modification du produit couvert
- Toute disparition inexplicée ou mystérieuse et tout acte volontaire de causer des dommages au produit couvert
- Tout comportement imprudent, négligent ou abusif lors de la manipulation ou de l'utilisation du 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. Le comportement imprudent, négligent ou abusif inclut, mais sans s'y limiter, le traitement et l'utilisation du ou des produits couverts de façon nocive, préjudiciable ou inappropriée pouvant entraîner des dommages, ainsi que tout dommage volontaire ou intentionnel infligé au produit. Les dommages résultant de tels actes ne sont PAS couverts par ce service de protection contre les dommages accidentels.

Pour les produits HP commerciaux et de consommation, les dommages accidentels liés à la manipulation sont limités à un incident par produit par période de 12 mois à partir de la date d'achat du service HP Care Pack.

Une fois la limite spécifiée atteinte, le coût de la réparation pour toute réclamation supplémentaire se fera en fonction des coûts horaire et matériel, mais tous les autres aspects du service HP Care Pack achetés resteront en application sauf indication contraire expressément mentionnée dans le pays d'achat.

Pour les Clients qui ont un taux de réclamation élevé, HP se réserve également le droit de refuser l'acceptation des demandes d'achat du service de protection contre les dommages accidentels.

Informations sur la commande

Pour obtenir plus d'informations ou pour commander le Service d'assistance matérielle HP sur site pour les particuliers, contactez un représentant commercial HP local.

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur les services HP, contactez l'un de nos points de vente ou visitez notre site Web à l'adresse suivante :

www.hp.com/services/carepack

Connectez-vous

hp.com/go/getconnected

Pilotes HP actuels, support et alertes de sécurité
directement sur votre ordinateur

© Copyright 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations présentées ici peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et services HP sont établies dans les déclarations de garantie expresses accompagnant lesdits produits et services. Rien dans le présent document ne doit être considéré comme constituant une garantie ou une condition supplémentaire, explicite ou implicite, de droit ou de fait. HP ne sera pas tenu responsable des erreurs techniques ou rédactionnelles ou des omissions contenues dans ce document.

Les HP Technology Services sont régis par les conditions générales HP (associées au service livré ou indiquées au Client au moment de l'achat de ce service).

4AA3-8282FRE, Rév. 1, octobre 2012

