

# Service HP d'échange de matériel destiné aux particuliers



## Services HP Care Pack

### Avantages du service

- Un service porte-à-porte très pratique
- Une alternative abordable à la réparation sur site
- Frais de transport pris en charge par HP

### Caractéristiques du service

- Assistance téléphonique et diagnostic des problèmes à distance
- Échange de matériel
- Étiquette d'expédition pré-affranchie, matériaux et instructions pour retourner le produit défectueux
- Créneau de couverture classique
- Dommages accidentels liés à la manutention (service en option pour certains produits)

## Présentation du service

Le Service d'échange de support matériel HP est un service d'échange rapide et performant pour les produits HP éligibles. Le Service d'échange de support matériel est un service d'échange rapide et performant pour les produits HP éligibles. Spécialement conçu pour les produits facilement transportables et sur lesquels les clients peuvent aisément restaurer leurs données à partir des fichiers de sauvegarde. Le service d'échange HP est une alternative abordable pour redevenir opérationnel rapidement.

Le service d'échange de matériel HP fournit un produit ou une pièce de rechange qui est livré(e) sur votre site. Les produits ou pièces de rechange sont neufs ou équivalents aux pièces neuves en termes de performances.

## Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Désignation	Descriptif des prestations
<b>Support et diagnostic des problèmes à distance</b>	En cas de problème, le Client doit en premier lieu composer le numéro du service d'assistance. HP fournit une assistance technique téléphonique élémentaire pour l'installation, la configuration et la mise en œuvre du produit, ainsi que pour la résolution de problèmes. Avant de programmer un échange de matériel, HP peut demander au Client de lui fournir des informations spécifiques, de lancer des outils de diagnostic et de réaliser d'autres d'activités de support.
<b>Échange de matériel</b>	Si HP considère que le problème ne peut pas être résolu à distance, le produit défectueux ou la pièce à changer seront remplacés par un produit ou une pièce neuf ou équivalent en termes de performances. Le produit ou la pièce de rechange remplacé(e) doit être retourné(e) dans le délai indiqué et devient la propriété de HP.
<b>Étiquette d'expédition pré-affranchie, matériaux et instructions pour retourner le produit défectueux</b>	HP expédiera le produit défectueux dans un emballage adapté pour le retour du produit défectueux à HP. Les instructions et l'étiquette pré-affranchie prévues pour le retour du produit défectueux seront fournies dans l'emballage du produit de rechange. Le site à partir duquel le produit défectueux est retourné ne doit pas requérir le passage en douane du produit. HP peut décider, à sa seule discrétion, d'enlever le produit défectueux sur votre site (selon la situation géographique).
<b>Fenêtre de couverture</b>	La fenêtre de couverture correspond aux heures auxquelles les services décrits sont fournis. Le service est disponible de 8h00 à 17h00 (heure locale), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés. Les demandes de service reçues après 14h ou en dehors de la fenêtre seront traitées le jour ouvrable suivant. Une assistance téléphonique peut être proposée en dehors de la fenêtre pour certains produits. Les fenêtres de couverture peuvent varier selon l'emplacement géographique. Pour plus de détails, contactez votre revendeur HP.

**Tableau 2.** Options de niveau de service

Option	Descriptif des prestations
<b>Échange de matériel le jour ouvré suivant</b>	<p>Pour les appels reçus avant 14h heure locale, les jours ouvrables HP, à l'exception des jours fériés, HP expédiera un produit de rechange sur le site du Client pour être livré le jour ouvrable suivant, une fois que la demande de service a été prise en compte. Les demandes reçues après 14h ou en dehors du créneau sont traitées le jour ouvrable suivant en vue d'une intervention le jour ouvrable suivant.</p> <p>Un produit de rechange sera livré à 10h30 heure locale dans la plupart des zones.</p> <p>L'heure de livraison varie selon la destination.</p> <p>Le produit ou la pièce de rechange est expédié(e) via un transporteur ou un messenger sur le site du Client franco de port. Le lieu de livraison indiqué par le client ne doit pas nécessiter le passage en douane du produit de rechange ou de la pièce.</p>
<b>Échange de matériel standard</b>	<p>HP expédiera un produit de rechange sur le site du Client en vue d'une livraison intervenant généralement dans un délai de 4 à 7 jours ouvrables après le traitement de la demande. L'heure de livraison varie selon la destination.</p> <p>Le produit ou la pièce de rechange est expédié(e) via un transporteur ou un messenger sur le site du Client franco de port. Le lieu de livraison indiqué par le client ne doit pas nécessiter le passage en douane du produit de rechange ou de la pièce.</p>

**Tableau 3.** Caractéristiques en option

Désignation	Descriptif des prestations
<b>Dommages accidentels liés à la manutention</b>	<p>Pour les produits éligibles, des niveaux de service spécifiques sont proposés pour la protection contre les dommages accidentels liés à la manutention. Lorsque cette protection s'applique, le Client en bénéficie pour le produit couvert dans le cadre de ce service.</p> <p>Le dommage accidentel désigne tout dommage physique infligé à un produit du fait d'un accident fortuit. Les sinistres couverts incluent le renversement accidentel de liquides dans ou sur l'unité, la chute, la collision et les surtensions. Ces conditions incluent les écrans à cristaux liquides, ou LCD (Liquid Crystal Display), cassés ou endommagés.</p> <p>Les dommages accidentels liés au transport ne comprennent pas le vol, la perte, les incendies, les dommages provoqués par un accident de la route ou une catastrophe naturelle, une usure normale, des consommables, des actes de sabotage intentionnels ou d'autres exclusions, comme indiqué dans la section « Limites du service ». Le remplacement des pièces principales est soumis à certaines limites décrites dans la section « Limites du service ».</p>

## Étendue de la couverture

Ce service couvre l'ensemble des accessoires standard fournis avec le numéro de produit de base HP et tous les composants internes fournis par HP (comme les cartes HP Jetdirect, la mémoire et les lecteurs de CD-ROM).

Ne sont pas couverts par ce service, entre autres, les éléments suivants :

- Les consommables, y compris mais sans s'y limiter, les batteries remplaçables par le consommateur et les stylets de PC tablette
- Les trousseaux d'entretien, étuis de rangement et autres fournitures
- Les équipements non-HP
- Les accessoires achetés en complément de l'unité de base, tels que les socles, les stations d'accueil et les réplicateurs de ports

Les clients peuvent vérifier auprès de leur représentant agréé HP si leur produit ou leur site est couvert par ce service.

## Responsabilités du Client

Le Client doit immédiatement enregistrer le matériel couvert et HP Care Pack, comme stipulé dans le contrat du service d'assistance HP Care Pack.

HP peut être amené à demander au client de l'assister dans ses efforts de résolution à distance des problèmes. Les obligations du Client sont les suivantes :

- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP de garantir une maintenance à distance dans les délais impartis et de façon professionnelle et de déterminer si les conditions requises pour la maintenance sont remplies
- Lancer des tests automatiques, installer et exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic
- À la demande de HP, effectuer toute autre tâche acceptable afin d'aider HP à identifier ou à résoudre les problèmes

Le Client doit informer HP, pour certains produits, de l'ensemble des paramètres de configuration concernant le produit de rechange avant la prestation du service et doit documenter la configuration requise sur chaque bon de commande.

Le Client doit fournir un numéro de carte de crédit ou de bon de commande à HP lors de chaque demande.

Le Client doit envoyer le produit ou la pièce défectueuse à HP dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la réception des produits/pièces de rechange et doit obtenir une attestation d'assurance prépayée qu'il conservera comme preuve d'expédition. Si le produit ou la pièce défectueuse n'est pas reçu(e) par HP dans un délai de 10 jours ouvrables après la réception par le Client du produit de rechange, le prix catalogue du produit de rechange sera facturé au Client. HP peut décider, à sa seule discrétion, d'enlever le produit défectueux sur votre site (selon la situation géographique). Pour certaines zones, HP peut demander au client de déposer le produit défectueux dans un centre de collecte respectueux de l'environnement.

Les produits de rechange peuvent être livrés et les produits défectueux seront enlevés à la réception du Client ou la zone d'enlèvement des marchandises si l'adresse indiquée par le Client est une adresse professionnelle. Le Client doit accuser réception du produit de rechange en signant la lettre de transport aérien à la livraison.

Le site à partir duquel le produit défectueux est retourné ne doit pas requérir le passage en douane du produit.

Il appartient au Client de :

- Conserver une copie de sauvegarde du système d'exploitation, du programme de développement et de tous les autres logiciels et données applicables
- Restaurer les logiciels et les données sur l'appareil après la réparation ou le remplacement
- Installer les logiciels et s'assurer qu'il possède toutes les licences nécessaires

Le Client est tenu d'installer rapidement les mises à niveau des microcodes critiques appropriées, ainsi que les produits de remplacement et pièces de rechange qui lui sont fournis.

Le Client doit s'enregistrer auprès de HP pour avoir accès à des informations produit restreintes et pour recevoir des notifications proactives ou d'autres services mis à sa disposition.

Pour les services HP Care Pack qui incluent le dommage accidentel lié au fonctionnement, il est de la responsabilité du Client de reporter les dommages accidentels à HP dans les 30 jours suivant la date de l'incident pour que HP puisse effectuer la réparation du système. Si le Client ne signale pas le défaut dans le délai indiqué ou retourne régulièrement des systèmes endommagés par lots bien après la survenue des incidents à l'origine des dommages accidentels, HP ne peut garantir une réparation dans les délais en raison de la disponibilité limitée des pièces, après l'arrêt de la production de systèmes et/ou la disponibilité des techniciens de réparation. HP se réserve le droit de refuser d'effectuer la réparation sous ce programme de couverture des dommages pour le système si l'incident est déclaré 30 jours après qu'il se soit produit.

## Limites du service

Le mode de prestation du service est laissé à l'appréciation de HP qui peut utiliser une combinaison de différentes méthodes, dont le diagnostic et la maintenance à distance, l'envoi d'un produit de rechange ou d'autres prestations. Celles-ci peuvent notamment comprendre l'envoi de pièces remplaçables telles qu'un clavier, une souris ou d'autres éléments classés parmi les pièces réparables par le Client. HP déterminera le mode de prestation de service le plus approprié pour apporter un support efficace et rapide au Client.

La liste ci-dessous (non exhaustive) présente les activités exclues de cette prestation :

- Le diagnostic ou la maintenance sur le site du Client (s'il est demandé ou requis, les tarifs de service HP standard seront appliqués).
- La configuration et l'installation du produit de rechange sur le site du Client
- Restauration et prise en charge du système d'exploitation, des autres logiciels et des données
- Résolution des problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- Prise en charge des problèmes liés au réseau
- Services requis parce que le Client n'a pas intégré les réparations, correctifs ou modifications système qui lui ont été fournis par HP
- Services requis parce que le Client n'a pas pris les mesures de résolution précédemment préconisées par HP
- Services qui, du point de vue de HP, sont rendus nécessaires par un traitement ou une utilisation incorrecte du produit.
- Services dont la mise en œuvre est, de l'avis de HP, occasionnée par l'intervention non autorisée de personnes étrangères au personnel de HP qui ont tenté d'installer, de réparer, de maintenir ou de modifier du matériel, des microprogrammes ou des logiciels.
- Maintenance préventive utilisateur.

Le lieu de livraison indiqué par le client ne doit pas nécessiter le passage en douane des produits ou des pièces de rechange ou remplacé(e)s.

La couverture géographique peut varier.

## Exclusions du service optionnel de protection contre les dommages accidentels liés au transport

La protection contre les dommages matériels accidentels ne couvre pas les éléments suivants :

- Les dommages provoqués par la non-prise en compte des caractéristiques de fonctionnement ou de maintenance recommandées du fabricant
- Les dommages dus à une guerre ou un accident nucléaire, un incendie, un attentat terroriste, un accident de la route ou une catastrophe naturelle, des tentatives de réparation du produit sans autorisation ou l'utilisation de supports endommagés ou défectueux
- Perte ou corruption des données ; interruptions d'activités ; obsolescence ; dommages minimes ; rouille ; modification de la couleur, de la texture ou de la finition ; usure ; la détérioration progressive
- Les erreurs dans la conception ou la construction du produit, la programmation ou les instructions
- La fraude, le vol, une disparition mystérieuse ou inexplicquée, une utilisation inappropriée ou abusive ou un acte délibéré
- L'altération ou la modification du produit couvert de quelque sorte que ce soit
- Les accidents ou autres dommages d'ordre cosmétique sur le produit signifiant que ces derniers n'influent pas le fonctionnement et la fonctionnalité de l'ordinateur. Toutefois, à titre exceptionnel, HP réparera les dommages accidentels d'ordre cosmétique, comme une fissure ou un trou dans la coque extérieure de l'ordinateur qui transperce complètement le boîtier en plastique/extérieur. Ce programme de couverture ne réparera pas les autres dommages cosmétiques qui n'impliquent pas une perforation complète de l'ordinateur comme une rayure, un trou ou autre défaut.

Pour les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables et les produits d'impression et d'imagerie HP, la protection contre tout dommage accidentel se limite à un accident par produit sur une période de 12 mois à compter de la date d'effet du Care Pack.

## Références de commande

La disponibilité des prestations peut varier en fonction des ressources locales et peut être limitée aux produits éligibles et à des emplacements géographiques donnés. Pour obtenir plus d'informations ou commander le service d'échange de matériel, nous vous invitons à vous adresser à votre représentant ou revendeur local de produits et services HP.

## Pour en savoir plus

Pour plus d'informations sur les services HP, contactez l'un de nos revendeurs ou consultez notre site Web à l'adresse suivante : [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

**Abonnez-vous sur**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Partager avec des collègues



Évaluer ce document

Les services HP Technology sont régis par les conditions générales HP qui s'appliquent au service fourni ou indiquées au Client au moment de l'achat. Le client peut disposer d'autres droits légaux en vertu des lois locales en vigueur. Lesdits droits ne sont en aucun cas affectés par les conditions générales de service de HP ou la garantie limitée fournie avec le produit HP.

© Copyright 2012, 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modification sans notification préalable. Les seules garanties applicables aux produits et services HP sont celles mentionnées dans les déclarations de garantie accompagnant lesdits produits et services. Aucune information contenue dans ces déclarations ne doit être considérée comme constituant une extension de garantie. La société HP ne peut pas être tenue pour responsable des erreurs ou omissions contenues dans ce document.

