



Assistance matérielle HP – Retour atelier pour les consommateurs

Services HP Care Pack

Données techniques

Les services d'assistance matérielle HP – Retour atelier proposent des niveaux de service de retour HP haut de gamme incluant, pour les produits éligibles, une assistance téléphonique et une réparation hors site dans un centre de réparation désigné par HP. Le service comprend un remplacement ou une réparation hors atelier, les pièces et les équipements, la main-d'œuvre et le coût de la réexpédition.

HP propose plusieurs niveaux de service avec différentes options d'expédition vers le centre de réparation HP agréé, conformément aux détails ci-dessous.

Certains niveaux de service sont également proposés avec des caractéristiques facultatives telles que la protection contre les dommages matériels accidentels.

Avantages du service

- Diverses options d'envoi
- Solution de substitution fiable et économique pour l'assistance sur site de produits exploités dans des environnements non critiques
- Assistance haut de gamme

Caractéristiques du service

- Assistance téléphonique et diagnostic des problèmes à distance
- Réparation dans un centre de réparation agréé par HP (matériels et pièces détachées compris)
- Retour d'une unité fonctionnelle sur votre site
- Diverses options d'envoi vers un centre de réparation agréé par HP
- Délai standard de 3 jours ouvrés (délai variant avec la situation géographique)
- Fenêtre de couverture : heures ouvrées/jours ouvrés standard

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Désignation	Descriptif des prestations
Diagnostic des problèmes et maintenance à distance	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, et pour la résolution de problèmes. Avant de commencer l'assistance à distance ou hors site, 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. HP travaille ensuite avec le Client à la localisation du problème matériel.
Ressources et assistance atelier	Si HP détermine que le problème ne peut pas être résolu à distance, HP invite le Client à retourner le produit matériel défectueux à un centre de réparation agréé HP, pour que l'assistance technique soit assurée. HP fournit les équipements et les pièces prises en charge par sa marque nécessaires au rétablissement du fonctionnement du produit matériel. HP peut, à sa seule discrétion, choisir de remplacer ces produits matériels plutôt que de les réparer. Les pièces et produits de remplacement sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performances. Les pièces et produits remplacés deviennent la propriété de HP. Par ailleurs, HP peut appliquer au système concerné les améliorations techniques disponibles dans le commerce afin d'assurer le bon fonctionnement des produits matériels couverts et de conserver la compatibilité avec les pièces de rechange fournies. De sa propre initiative, HP peut installer les mises à jour de microcodes qui lui semblent nécessaires pour remettre le produit couvert en état de fonctionnement ou pour assurer le maintien de la prise en charge par HP.
Réexpédition	Un transporteur autorisé par HP renvoie le produit réparé ou remplacé sur le site du Client, s'il se trouve dans la zone dans laquelle la prestation de service a été effectuée. L'expédition de retour s'effectue par transport terrestre et prend généralement 3 à 7 jours ouvrés. Pour un coût supplémentaire, le Client peut solliciter une réexpédition accélérée.
Envoi vers un centre de réparation agréé par HP	Selon le niveau de service acheté, HP propose différentes options d'expédition pour livrer le produit défectueux au centre de réparation désigné. • Livraison par le Client : le Client est responsable de la livraison du produit défectueux au centre de réparation HP désigné. Il doit s'assurer que l'emballage du matériel est approprié au mode de livraison choisi. La livraison peut être effectuée par le Client personnellement ou par un service de livraison commercial disponible localement. • Enlèvement par HP : un transporteur autorisé par HP enlève le produit défectueux sur le site du Client si ce site d'enlèvement se trouve dans une zone bénéficiant de la prestation du service, et le livre au centre de réparation désigné par HP. La préparation et le conditionnement appropriés du produit pour son enlèvement par le transporteur relèvent de la responsabilité du Client. Pour déclencher un enlèvement le jour même, les demandes de service doivent être reçues avant midi. Pour toutes les autres demandes de service, l'enlèvement est planifié pour le jour ouvré suivant.
Délai de réparation	Le délai appliqué pour ce service est de trois jours ouvrés HP pour les sites géographiques éligibles, sauf en cas de défaillances intermittentes et de non-disponibilité des pièces, cas susceptibles de nécessiter un délai de réparation supplémentaire. Le délai est constitué des jours écoulés entre la réception du produit défectueux par HP et le moment où le produit réparé ou remplacé est prêt à être retourné au Client. La réception par HP signifie (selon l'option d'expédition choisie) : (1) enlèvement au site du Client par un transporteur HP agréé (2) réception pendant les heures ouvrées de HP au centre de réparation HP désigné, en cas de livraison ou d'envoi par le Client. Le délai exclut le temps nécessaire au retour du produit réparé ou remplacé au Client. Si le produit défectueux est réceptionné au centre de réparation agréé HP après 17 h, heure locale, le décompte du délai de 3 jours ouvrés commence le jour ouvré suivant. Le délai de 3 jours ouvrés n'est pas disponible en tout lieu et peut être prolongé hors des zones métropolitaines.
Options d'horaire	La fenêtre de couverture représente les horaires auxquels les services décrits sont fournis hors site ou à distance. Le service est disponible du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h, heure locale, et le samedi de 10 h 30 à 16 h, heure locale, sauf les jours de congés HP (les horaires peuvent varier selon le lieu).

Spécifications

Tableau 2. Caractéristiques optionnelles

Désignation	Descriptif des prestations
Protection contre les dommages accidentels	Pour les produits éligibles, des niveaux de service spécifiques sont proposés pour la protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation. Lorsque cette protection s'applique, le Client en bénéficie pour le produit couvert dans le cadre de ce service. Le dommage accidentel est défini comme étant un dommage physique provoqué par un incident soudain et imprévu ou consécutif à ce dernier se produisant dans des conditions normales d'utilisation. Les risques couverts incluent le renversement non intentionnel de liquides sur l'unité ou à l'intérieur, les chutes et les sauts de tension. Ils englobent également les écrans à cristaux liquides endommagés ou cassés et les autres pièces cassées. Des détails et exclusions supplémentaires concernant le service de protection contre les dommages accidentels, sont répertoriés dans la section « Limites du service ».

Spécifications

Tableau 3. Options de niveau de service

Les options de niveau de service varient en fonction des produits. Les options choisies par le Client sont indiquées dans le document contractuel du Client.

Désignation	Descriptif des prestations
Service de retour HP	HP propose un service de retour qui comprend la réparation ou le remplacement, puis le retour, du produit défectueux, incluant l'ensemble des pièces, de la main-d'œuvre et du transport. En retenant l'option de service de retour HP, le Client est responsable du conditionnement et de l'expédition, ou de la livraison, du produit défectueux à un centre de réparation désigné par HP. HP retourne le produit réparé ou remplacé au site du Client si ce site se trouve dans une zone géographique bénéficiant du service. Le délai appliqué pour ce service est de trois (3) jours ouvrés HP pour les sites géographiques éligibles, sauf en cas de défaillances intermittentes, cas susceptible de nécessiter un délai de réparation supplémentaire. Le délai correspond aux jours ouvrés écoulés entre la réception du produit dans un centre de réparation agréé HP et le moment où le produit, réparé ou remplacé, est prêt à être retourné au Client. Le délai exclut le temps nécessaire au retour du produit réparé ou remplacé. Le Client peut demander un retour accéléré. Cette prestation induit un surcoût à sa charge. Le Client peut contacter le centre de support client HP du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h, heure locale, et le samedi de 10 h 30 à 16 h, heure locale, sauf les jours de congés HP. Une assistance téléphonique supplémentaire est disponible pour une sélection de produits (la durée peut varier selon la zone géographique).
Service d'enlèvement et de retour HP	HP propose un service de porte-à-porte qui comprend l'enlèvement et la réparation ou le remplacement du produit défectueux, puis le retour du produit opérationnel. Le délai appliqué pour ce service est de trois (3) jours ouvrés HP pour les sites géographiques éligibles, sauf en cas de défaillances intermittentes, cas susceptible de nécessiter un délai de réparation supplémentaire. Le délai est constitué des jours ouvrés écoulés entre l'enlèvement du produit sur le site du Client, si ce site se trouve dans une zone géographique bénéficiant du service, et le moment où le produit réparé est prêt à être retourné au Client. Le délai exclut le temps nécessaire au retour du produit réparé ou remplacé. Le Client peut demander un retour accéléré. Cette prestation induit un surcoût à sa charge. Le Client peut contacter le centre de support client HP du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h, heure locale, et le samedi de 10 h 30 à 16 h, heure locale, sauf les jours de congés HP. Pour déclencher un enlèvement le jour même, les demandes de service doivent être reçues avant midi. Pour tout autre appel, l'enlèvement est planifié pour le jour ouvré suivant. Une assistance téléphonique supplémentaire est disponible pour une sélection de produits (la durée peut varier selon la zone géographique).

Étendue de la couverture

Tous les accessoires standard intégrés à la référence pièce de l'unité de base HP, ainsi que tous les composants internes fournis par HP, tels que cartes HP Jetdirect, mémoire et lecteurs de CD-ROM, sont couverts par ce service.

En outre, les accessoires externes se limitant à la souris, au clavier et à l'alimentation secteur de marque HP inclus dans le produit principal ou achetés en même temps que ce dernier sont couverts.

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 supports, les stations d'accueil et les réplicateurs de ports
- Tout produit réparé par un technicien ou un utilisateur non agréé

Responsabilités du Client

Si le Client ne se conforme pas aux responsabilités qui lui incombent, comme indiqué ci-dessous, HP ou le prestataire de services agréé HP n'est pas dans l'obligation de fournir les services décrits.

Le Client ou un technicien agréé HP doit enregistrer le produit matériel à prendre en charge dans un délai de dix (10) jours à compter de l'achat de ce service, en utilisant les instructions d'enregistrement du HP Care Pack ou du document envoyé par e-mail par HP, sauf indication contraire de HP. Si un produit couvert change d'emplacement, l'enregistrement (ou la modification appropriée de l'enregistrement HP existant) doit être effectué dans un délai de dix jours à compter du changement d'emplacement.

HP peut être amené à demander au Client de l'assister dans ses efforts de résolution à distance des problèmes. Le Client a les obligations 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 et installer et exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic
- A la demande de HP, effectuer toute autre tâche acceptable afin d'aider HP à identifier ou à résoudre les problèmes

Le Client doit s'assurer que le produit est conditionné et préparé de manière appropriée pour l'enlèvement, ou pour la méthode de livraison ou d'expédition choisie au centre de réparation HP désigné. HP peut exiger du Client qu'il accompagne le produit défectueux d'un tirage papier des résultats d'éventuels autotests précédemment effectués.

Il incombe au Client de supprimer toutes les données personnelles et confidentielles se trouvant sur le produit défectueux avant de le renvoyer au centre HP désigné pour réparation ou remplacement. HP n'est pas responsable des données stockées sur le produit renvoyé.

Limites du service

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

- Sauvegarde, restauration et prise en charge du système d'exploitation, des autres logiciels et des données.
- Résolution des problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité.
- 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 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.
- Services qui, du point de vue de HP, sont rendus nécessaires par un traitement ou une utilisation incorrecte du produit.
- Maintenance préventive utilisateur.

Exclusions du service optionnel de protection contre les dommages accidentels

La protection n'est pas assurée en ce qui concerne les cas et dommages suivants :

- Usure normale ; modification de la couleur, de la texture ou de la finition ; la détérioration progressive ; rouille ; poussière ou corrosion.
- Incendie, accident domestique ou automobile (dans les cas où l'accident est couvert par une police d'assurance ou toute autre garantie du produit), catastrophes naturelles (incluant notamment les inondations) ou tout autre péril ne concernant pas le fonctionnement du produit.
- Exposition aux conditions environnementales ou climatiques non comprises dans les spécifications HP, exposition aux matières dangereuses (y compris les matières dangereuses biologiques), négligence de l'opérateur, mauvais usage, mauvaise exploitation, alimentation électrique inadéquate, réparations ou tentatives de réparation non autorisées, installation, fixations ou modifications d'équipement non autorisées ou inadéquates, vandalisme, infestations ou dommages provoqués par des animaux ou des insectes, batteries défectueuses, suintement des batteries ou manque de maintenance spécifiée par le fabricant (y compris l'utilisation de produits nettoyants inappropriés).
- Les erreurs dans la conception ou la construction du produit, la programmation ou les instructions.
- Maintenance, réparation ou remplacement nécessaire en cas de perte ou de dommages provoqués par une utilisation, un stockage et un fonctionnement non conformes aux spécifications du fabricant et du manuel du propriétaire.
- Vol, perte, disparition mystérieuse ou égarement.
- Perte ou corruption des données ; interruptions d'activités.
- Fraude (incluant notamment les informations incorrectes, mensongères ou incomplètes sur la manière dont l'équipement a été endommagé et qui ont été fournies au médiateur du Client, au responsable du service ou à HP).
- 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.
- Imperfections liées à l'écran de l'ordinateur (y compris notamment les altérations et l'absence de pixels à l'écran) provoquées par la mise en œuvre et l'utilisation normales du produit.
- Dommages concernant les produits dont les numéros de série sont supprimés ou altérés.
- Les dommages ou problèmes d'équipement couverts par la garantie du fabricant, le rappel ou les bulletins d'entreprise.
- Dommages occasionnés lors de la livraison au Client du produit couvert vers un autre emplacement ou depuis celui-ci.
- Dommages concernant le matériel, le logiciel, les supports, les données, etc., découlant d'événements particuliers, notamment les virus, les programmes d'application, les programmes réseau, les mises à niveau, le formatage de tout type, les bases de données, les fichiers, les pilotes, le code source, le code objet/les données du propriétaire, le support, la configuration, l'installation/la réinstallation du logiciel/des données ou l'utilisation des supports endommagés/défectueux.

- Tout événement qui se produit avant la date d'achat des services HP Care Pack.
- Obsolescence des produits.
- Les écrans LCD endommagés ou défectueux lorsque le défaut provient d'une utilisation abusive ou autrement exclue.
- Les dommages intentionnels résultant d'écrans endommagés ou cassés.
- Dommages résultant d'une action de la police, d'une guerre déclarée ou non, d'un incident nucléaire ou d'une action terroriste.
- L'altération ou la modification du produit couvert de quelque sorte que ce soit.
- Disparition inexplicable ou mystérieuse et tout acte délibéré susceptible de provoquer des dommages au produit couvert.
- Comportement abusif, négligent ou irréfléchi lors du maniement ou de l'utilisation du produit. Si les éléments de protection tels que les capots, les caisses de transport ou les sacs ont été fournis avec le produit couvert, il est prévu que le Client continue à utiliser ces accessoires pour pouvoir bénéficier du service de couverture en cas de dommage accidentel. Le comportement abusif, négligent ou irréfléchi inclut notamment le maniement et l'utilisation des produits couverts de manière blessante, préjudiciable ou offensante ayant pour résultat des dommages délibérés ou intentionnels du produit. Tout dommage résultant de tels actes N'est PAS couvert par ce service de protection contre les dommages accidentels.

En ce qui concerne les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portables HP, la protection contre tout dommage accidentel lié à la manipulation se limite à un accident par produit pendant une période de 12 mois à compter de la date d'effet du Care Pack. Une fois que la limite spécifiée est atteinte, le coût de réparation pour toute demande supplémentaire sera évalué sur la base du temps passé, mais tous les autres aspects du service HP Care Pack acheté resteront en vigueur à moins qu'il n'en soit spécifié autrement dans le pays d'achat. Pour les clients ayant un nombre de demandes élevé, HP se réserve également le droit de refuser les demandes d'achat de ce service de protection.

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'une des adresses suivantes : www.hp.com/go/cpc

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 contenues dans ce document sont sujettes à modification sans préavis. 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. HP ne peut pas être tenue pour responsable des erreurs ou omissions contenues dans 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.

4AA3-8281FRE, créé en juin 2012

