

HP Onsite Care

Services Care Pack pour systèmes personnels HP



Avantages des services

- Une assistance dépannage de qualité
- Amélioration du temps de fonctionnement des produits
- Flexibilité pour répondre à vos besoins d'assistance spécifiques
- Confort de l'assistance sur site par des experts qualifiés

Caractéristiques du service

- Diagnostic et prise en charge des problèmes à distance
- Support matériel sur site (pièces de rechange et main d'œuvre incluses)
- Mise à jour du micrologiciel de certains produits

Présentation du service

Contribuez à la satisfaction des collaborateurs grâce à des options de service et d'assistance pour les appareils qui rétablissent la productivité avec HP Onsite Care¹. Étendez votre protection à vos appareils HP avec une assistance informatique pour réparer les problèmes matériels pendant jusqu'à 5 ans sans frais supplémentaires. Aidez les collaborateurs à retrouver leur productivité à tout moment grâce à une assistance informatique à distance pratique qui résout 85 % des problèmes des appareils dès la première fois^{1,7}. Pour un retour plus rapide à la productivité, un technicien expert HP peut être envoyé sur le site de votre entreprise pour résoudre le problème.

Caractéristiques et spécifications

DIAGNOSTIC ET PRISE EN CHARGE DES PROBLÈMES À DISTANCE

Dès que votre appel a été reçu et pris en compte, HP commence à isoler, dépanner, corriger et résoudre l'incident matériel. Avant toute assistance sur site, HP exécute des diagnostics à distance à l'aide d'outils électroniques pour accéder aux produits couverts ou utiliser d'autres solutions pour faciliter la résolution à distance de l'incident. Pendant la période de couverture du service, HP propose une assistance téléphonique spécialisée pour les microprogrammes installables par le client et les pièces remplaçables par le client.

Les incidents impliquant du matériel couvert peuvent être signalés à HP par téléphone ou sur le site Web, selon les disponibilités locales, ou sous la forme d'une demande d'assistance automatique pour le matériel via les solutions de support électronique à distance HP 24 h/24 et 7 j/7. HPE accuse réception de la demande de service, enregistre l'appel, affecte un identifiant d'incident et vous le communique. HP se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.

ASSISTANCE MATÉRIELLE SUR SITE

Pour les incidents matériels qui ne peuvent pas être résolus à distance, un représentant HP agréé assure sur site le support technique nécessaire à la remise en service des appareils pris en charge. HP peut décider de remplacer certains produits plutôt que de les réparer. Les produits de remplacement sont neufs ou présentent des performances équivalentes à celles de produits neufs sur le plan fonctionnel. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. Dès leur arrivée, les agents HP assurent la prestation du service jusqu'à ce que les produits soient réparés. Si des pièces ou des ressources complémentaires sont nécessaires, les activités de support technique peuvent être temporairement interrompues, mais reprennent dès que ces pièces/ressources sont disponibles.

- Réparation d'une défaillance : lors du support technique sur site, HP peut décider d'installer certaines améliorations techniques et des mises à jour du micrologiciel non installables par le client pour les produits matériels couverts dans la mesure où celles-ci sont nécessaires à la remise en service des produits ou à la prise en charge par HP.
- Réparation sur demande : à votre demande, HP peut installer des mises à jour de microprogrammes critiques non installables par le client dont l'installation immédiate sur les produits matériels couverts est recommandée par la division Produits de HP.

MATÉRIEL ET PIÈCES DE RECHANGE

HP fournit les produits de remplacement (pièces et matériaux) nécessaires pour maintenir le matériel couvert en état de fonctionnement, y compris les produits nécessaires aux améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de rechange seront neuves ou présentent des performances équivalentes à celles de pièces neuves. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. Les clients qui souhaitent conserver, démagnétiser ou détruire physiquement les pièces remplacées recevront une facture pour ces produits au prix catalogue.

MISE À JOUR DU MICROLOGICIEL DE CERTAINS PRODUITS

Des mises à jour des micrologiciels HP sont mises à la disposition des clients disposant d'un contrat actif qui leur permet de bénéficier de ces mises à jour. Dans le cadre de ce service de mise à jour, vous pouvez télécharger, installer et utiliser les nouveaux microprogrammes des produits couverts, sous réserve des restrictions de licence stipulées dans les conditions commerciales standard en vigueur de HP. HP peut fournir, installer ou aider à l'installation des mises à jour des micrologiciels dans le cadre de ses activités de support matériel sur site à la seule condition que vous disposiez d'une licence valide pour l'utilisation de ces mises à jour logicielles.

Fonctionnalités facultatives du service

PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES ACCIDENTELS

Avec la protection optionnelle contre les dommages accidentels, obtenez la réparation ou le remplacement des appareils lorsque des dommages imprévus surviennent à la suite d'événements tels que des chutes, des déversements et des surtensions électriques dans le cadre de l'utilisation normale de l'ordinateur. Vous trouverez des informations complémentaires sur la protection contre les dommages accidentels dans la section « Limites du service ». Des restrictions nationales peuvent s'appliquer ; pour de plus amples précisions, veuillez consulter votre représentant HP^{1,2}.

CONSERVATION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX

Souscrivez au service de conservation des supports défectueux pour permettre à votre entreprise de garder le contrôle des disques durs défectueux, ce qui contribue à réduire le risque que des données sensibles soient compromises^{1,2,3}. Cette option vous permet de conserver les disques durs ou les composants de disques SSD/flash défectueux que vous souhaitez conserver en raison des données sensibles qu'ils pourraient contenir. Tous les disques durs éligibles d'un système couvert doivent bénéficier de la garantie de conservation des supports défectueux.

ASSISTANCE EN DÉPLACEMENT

Réduisez les temps d'arrêt en cas de problème en bénéficiant d'une assistance téléphonique dans la langue locale et d'une assistance sur site dans plus de 110 pays du monde entier lorsque vous étendez votre assistance avec la couverture voyage.

La couverture pendant les voyages est disponible dans les principales zones géographiques du monde, dont la liste est en pleine expansion. Une liste détaillée est disponible [ici](#). Cette liste comporte des informations sur la disponibilité géographique spécifique de l'assistance matérielle le jour ouvré suivant pour les voyageurs, y compris les options de protection contre les dommages accidentels et de conservation des supports défectueux. La liste des pays/zones géographiques est susceptible d'être modifiée sans préavis.

HP vous recommande de valider votre couverture voyage par le biais de ce site Web avant tout départ.

Lorsque vous voyagez en dehors du pays où le produit a été acheté initialement et dans l'une de ces régions géographiques, HP s'engage à :

- Vous fournir le numéro de téléphone du centre de solution mondial HP Global Solution Center pour le pays ou la zone géographique concernés, disponible [ici](#).
- Accepter les appels dans le pays ou la zone géographique de déplacement, ou les appels du service d'assistance interne de votre société.
- Diagnostiquer le degré de défaillance du matériel.
- Organiser une intervention (ou la livraison de pièces de rechange, si nécessaire) sur le site où vous vous trouvez dans le pays ou la région participant au programme.
- Fournir les pièces nécessaires à la résolution de l'incident en fonction des spécifications du matériel, sous réserve que ces pièces soient disponibles à l'endroit où se trouve le client.

SOLUTION HP CARE PACK

Ajoutez une couverture pour la réparation ou le remplacement de jusqu'à six périphériques (y compris jusqu'à deux écrans) lorsque vous achetez les périphériques en même temps que vos ordinateurs de bureau, stations de travail, stations de travail mobiles et certains ordinateurs portables HP professionnels^{1,5}.

Modalités du service

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 « Comprendre les garanties de batterie pour les 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.

PÉRIODE DE COUVERTURE

La « période de couverture » correspond à la durée pendant laquelle les services décrits sont assurés sur 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)¹.

Pendant la période de couverture, un représentant HP agréé se présente sur le site du client pour initier le support technique matériel dans le délai d'intervention prévu après la réception et la prise en charge de l'appel par HP. Les appels reçus en dehors de la fenêtre de couverture seront consignés, feront l'objet d'un accusé de réception le jour de couverture suivant et seront traités selon le délai d'intervention approprié. Les fenêtres de couverture dépendent de la disponibilité locale.

DÉLAI D'INTERVENTION SUR SITE

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 intervenir sur site le jour de couverture suivant. (D'autres délais d'intervention sur site peuvent s'appliquer s'ils sont spécifiés dans le cadre de l'offre). Le délai d'intervention sur site commence dès la réception et la prise en charge de votre appel initial par HP et prend fin dès l'arrivée de l'agent HP sur votre site, ou lorsque HP estime que l'événement signalé ne nécessite pas actuellement d'intervention sur site. Les délais d'intervention sont calculés dans le cadre de la période de couverture et peuvent se poursuivre le jour suivant dans la mesure où celui-ci est dans la période de couverture. Les options de niveau de service ne sont pas disponibles sur tous les produits. Les options de niveau de service que vous avez choisies seront indiquées dans votre documentation d'inscription. Pour plus de détails sur la disponibilité et la couverture d'un service, contactez le service commercial HP local.

GESTION DES PALIERS D'INTERVENTION

Pour faciliter la résolution des incidents complexes, HP a défini des procédures formelles de remontée d'information. Pour faciliter la résolution des problèmes, les managers HP locaux coordonnent la remontée des informations relatives aux incidents et font appel aux compétences des ressources appropriées (HP et/ou tiers sélectionnés).

UN ACCÈS AUX SERVICES ET AUX INFORMATIONS DU SUPPORT ÉLECTRONIQUE

Dans le cadre de ce service, HP propose l'accès à des outils Web disponibles dans le commerce, notamment :

- Certaines fonctions mises à disposition des utilisateurs enregistrés, par exemple l'abonnement aux notifications de services proactifs d'ordre matériel, et la participation aux forums d'assistance pour la résolution des problèmes et le partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés.
- Des recherches Web élargies de documents d'assistance technique autorisés pour faciliter la résolution des problèmes.
- Certains outils de diagnostic exclusifs HP avec accès par mot de passe.
- Un outil Web pour permettre de poser des questions directement à HP. Cet outil accélère la résolution des problèmes grâce à une procédure de pré-qualification qui achemine la demande de service ou de support technique vers les ressources les plus qualifiées. Il permet également de consulter le statut de chaque demande d'assistance ou de service soumise, y compris les tickets soumis par téléphone.
- Bases de connaissances hébergées par HP ou des tiers, pour certains produits tiers, où les clients peuvent rechercher et récupérer des informations sur un produit, trouver des réponses à leurs questions techniques, participer aux forums d'assistance. Ce service peut être limité par des restrictions d'accès tierces.

SOLUTION D'ASSISTANCE ÉLECTRONIQUE À DISTANCE

Pour les produits éligibles, la solution d'assistance électronique à distance offre de solides capacités de dépannage et de réparation. Elle peut comporter des solutions d'accès au système à distance, offrir un point de gestion central et une vue globale des incidents en cours et de leur historique. Cet accès au système à distance peut permettre au spécialiste HP de fournir un dépannage plus efficace et de résoudre plus rapidement les problèmes. Les spécialistes de l'assistance HP n'utiliseront l'accès au système à distance qu'avec votre autorisation.

ACHÈVEMENT DES TRAVAUX

La réparation est considérée comme terminée lorsque HP confirme la correction de l'incident matériel ou le remplacement du matériel. HP n'est pas responsable de la perte de données ; vous êtes responsable de la mise en œuvre des procédures de sauvegarde appropriées. La vérification par HP peut être effectuée par l'exécution d'un autotest de mise sous tension ou d'un auto-diagnostic, ou par une vérification visuelle du bon fonctionnement. À sa seule discrétion, HP déterminera le niveau de tests nécessaires pour vérifier que le matériel est effectivement réparé. À sa seule discrétion, HP peut remplacer de façon temporaire ou permanente le produit, de façon à honorer les engagements de délais de réparation. Les produits de remplacement sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performances. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. L'achèvement des travaux peut nécessiter la réparation de l'appareil hors site s'il ne peut pas être diagnostiqué et réparé sur place. HP détermine à sa discrétion la nécessité d'une réparation hors site.

RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Vous devez disposer des licences appropriées pour tout microprogramme sous-jacent qui sera couvert par ces services. Au cours de cette analyse, HP recueillera des informations clés sur la configuration du système, ce qui permettra aux ingénieurs de résolution HP d'étudier et de résoudre d'éventuels problèmes matériels futurs et d'effectuer les réparations aussi rapidement et efficacement que possible.

HP se réserve le droit d'annuler le contrat de service si des recommandations déterminantes formulées lors de l'audit n'ont pas été suivies ou si l'audit n'est pas réalisé dans le délai imparti, sauf si HP est responsable de ce retard.

HP vous recommande fortement d'installer et d'utiliser la solution d'assistance à distance HP appropriée (avec connexion sécurisée à HP) de façon à permettre la livraison du service à distance. Si la solution d'assistance à distance appropriée n'est pas déployée, HP ne sera pas en mesure d'assurer le service tel que défini et n'est pas tenu de le faire.

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 a les obligations suivantes :

- 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.
- Sur demande de HP, exécuter toutes activités raisonnables pouvant aider HP à identifier ou à résoudre les problèmes.

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.

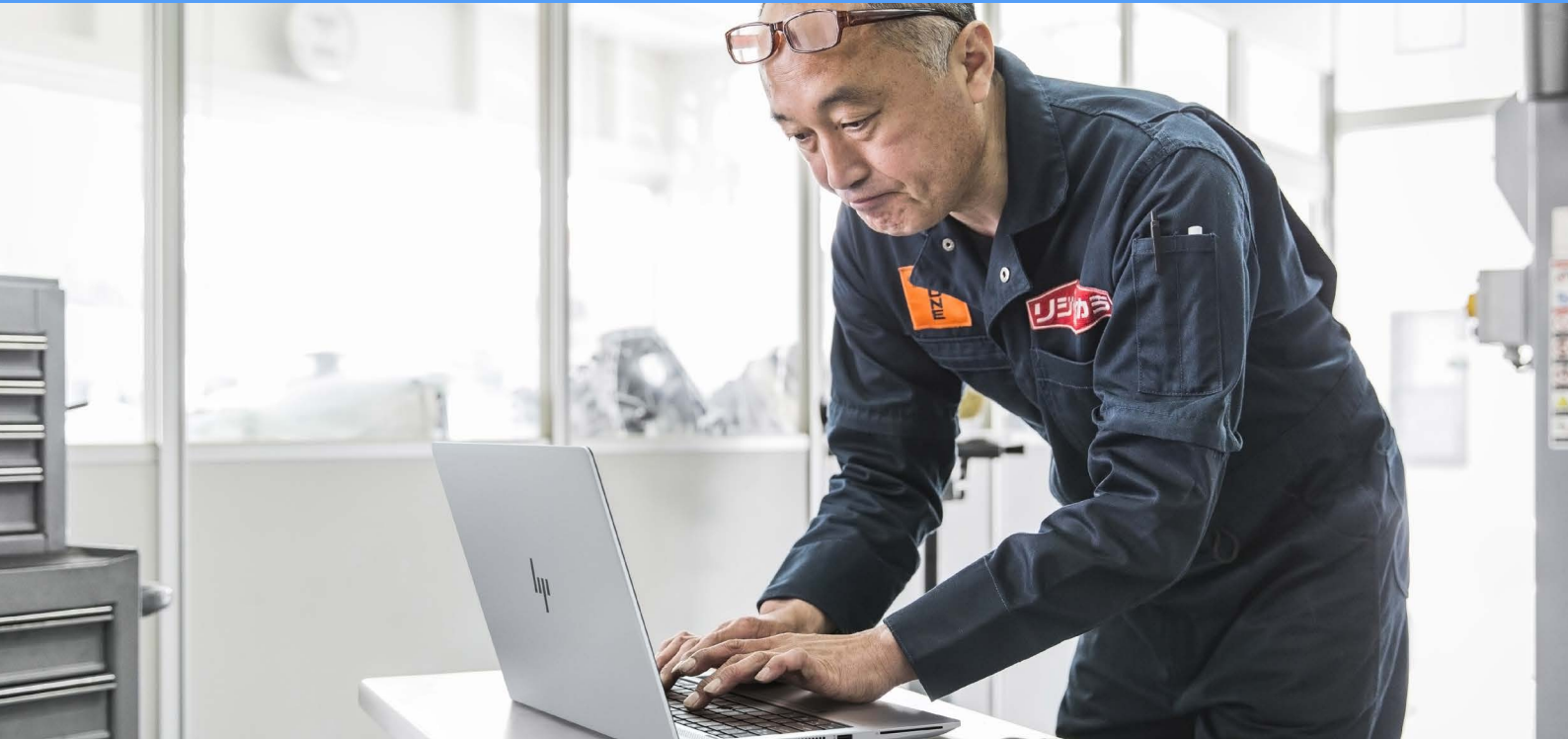
Avec l'option Conservation des supports défectueux³, en plus des responsabilités du client ci-dessus, le client doit :

- 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.
- Installer les mises à jour et les correctifs du micrologiciel installables par le client.
- 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.



Limites du 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 client 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. Elle est proposée en option, pour les pièces internes, aux clients ayant souscrit à un HP Care Pack ou ayant signé un accord d'assistance contractuel. 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.

Aucun délai d'intervention sur site ne s'applique si le service peut être assuré à l'aide du diagnostic ou de l'assistance à distance, ou d'autres méthodes de prestation de service décrites précédemment.

Limites du service (suite)

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 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 assurée par l'utilisateur.

LIMITES DU 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 abuse de l'option de service de conservation 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 conservation des supports défectueux.



LIMITES DE LA 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 ceux-ci 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.
- Un incendie, un accident de véhicule ou du propriétaire (dans les cas où l'accident en question est couvert par une police d'assurance ou autre garantie produit), un phénomène naturel (tel que, mais sans s'y limiter, une inondation), ou tout autre danger dont l'origine est extérieure au produit.
- L'exposition à des conditions climatiques ou environnementales excédant les spécifications de HP, l'exposition à des substances dangereuses (y compris les matières biologiques dangereuses), la négligence de l'utilisateur, l'utilisation abusive, la mauvaise manipulation, une alimentation électrique inadaptée, les réparations ou tentatives de réparation non autorisées, les modifications d'équipement inadéquates ou non autorisées, les fixations ou l'installation, le vandalisme, les dommages provoqués par des animaux ou insectes ou leur invasion, les batteries défectueuses, les fuites de batteries, le non-respect de la maintenance spécifiée par le fabricant (y compris l'utilisation de nettoyants 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).

LIMITES DE LA PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES ACCIDENTELS (SUITE)

- Les dommages accidentels ou autres au produit qui sont cosmétiques par nature, ce qui signifie que ces dommages n'ont aucune incidence sur le fonctionnement de l'ordinateur.
- 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 défaillances de l'équipement couverts par la garantie du fabricant, un rappel ou des bulletins d'usine.
- Les dommages causés durant l'expédition du produit couvert vers ou depuis un autre emplacement.
- 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 pré-existante ayant eu lieu avant la date d'achat des services HP Care Pack.
- L'obsolescence du produit.
- Tout équipement déplacé en dehors du pays d'achat et non couvert par un HP Care Pack HP Travel (Voyage) + Protection contre les 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.
- Les 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.
- Tout acte délibéré visant à causer des dommages au produit couvert.
- Tout comportement imprudent, négligent ou abusif lors de la manipulation ou de l'utilisation du produit.
- Fissures ou trous sur l'appareil sans que les dommages pénètrent dans le boîtier extérieur et/ou révèlent des circuits internes ou des arêtes vives.
- Touches de clavier manquantes ou cassées non liées à un accident couvert (par exemple, chute, déversement de liquide).

LIMITES DE LA PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES ACCIDENTELS (SUITE)

L'éligibilité à 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.

Si des éléments de protection (étuis, housses de transport, pochettes, etc.) ont été fournis ou mis à disposition avec le produit couvert, vous devez utiliser ces accessoires systématiquement pour bénéficier de la protection proposée dans le cadre du service de couverture contre les dommages accidentels.

Une conduite imprudente, négligente ou abusive inclut, sans toutefois s'y limiter, le traitement et l'utilisation des produits couverts de façon dangereuse, préjudiciable ou offensante pouvant entraîner des dommages, ainsi que tout dommage délibéré ou intentionnel au produit. Les dommages résultant de tels actes ne sont pas couverts par ce service de protection contre les dommages accidentels.

Une fois la limite spécifiée atteinte, le coût des réparations pour toute réclamation supplémentaire sera facturé sur la base de temps et de matériel, mais tous les autres aspects du HP Care Pack acheté resteront en vigueur sauf indication contraire spécialement mentionnée dans le pays d'achat.

Pour les clients ayant des antécédents de sinistres importants, HP se réserve le droit de refuser les demandes d'achat du service de protection contre les dommages accidentels.

Des restrictions nationales peuvent s'appliquer. Pour plus de détails sur la disponibilité du service de protection contre les dommages accidentels, contactez le service commercial HP local.

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.

LIMITES DE L'ASSISTANCE EN DÉPLACEMENT

Si l'équipement doit être remplacé (y compris dans le cadre d'un service de protection contre les dommages accidentels), HP exige le retour de cet équipement défectueux dans le pays d'achat. Dans le cadre de ce service, le remplacement intégral du produit défectueux n'est pas disponible en dehors du pays d'achat. La couverture dans le cadre de voyages est limitée à la réparation sur site de l'équipement d'origine.

Lorsque vous voyagez en dehors du pays d'achat, les services de support technique décrits sont assurés seulement si le pays ou la zone géographique où ces services sont demandés et assurés figurent dans le tableau consultable ici. Les services proposés dans le cadre de ce contrat sont disponibles uniquement dans les pays/zones géographiques qui figurent dans ce tableau. Ils peuvent cependant être fournis à un niveau de service inférieur dans certaines zones supplémentaires ne figurant pas dans ce tableau.

Si les pièces nécessaires à la réparation (en particulier des pièces spécifiques à un pays ou à une langue) ne sont pas disponibles, vous disposez des options suivantes :

- retarder la demande de service jusqu'à ce que vous soyez revenu dans le pays où le produit a été acheté initialement ;
- accepter le remplacement d'une pièce étrangère défectueuse par une pièce locale.

En général, les pièces spécifiques à un pays ou à une langue (par exemple, claviers en anglais non international, claviers dans une langue autre que la langue locale ou éléments d'alimentation électrique spécifiques à un pays ou à une région géographique) ne sont pas disponibles lors de vos déplacements internationaux, et ils ne sont pas couverts dans le cadre de ce contrat, sauf dans les limites du pays d'origine.

Les services demandés en dehors du pays d'achat initial sont limités à l'équipement de base. Les services portant sur les moniteurs externes sont assurés uniquement dans le pays d'achat initial, et à condition que cette couverture complémentaire ait été souscrite au préalable. La station d'accueil ou le duplicateur de port sont couverts dans le pays où a été acheté le contrat de service HP Care Pack, mais ne sont pas couverts lors de voyages ou déplacements en dehors du pays d'achat.

Ce service n'est pas applicable aux produits de marques autres que HP.

EXCLUSIONS DU SERVICE D'ASSISTANCE MATÉRIELLE SUR SITE HP

- Sauvegarde, récupération et assistance relatives au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données
- Tests fonctionnels des applications ou tests complémentaires demandés ou exigés par vous
- Dépannage de problèmes d'interconnectivité et de compatibilité
- Assistance pour les problèmes liés au réseau
- Services rendus obligatoires par votre incapacité à exécuter une ou plusieurs opérations demandées par HP (réparation, modification, application d'un correctif, etc.)
- Services rendus obligatoires par l'incapacité à appliquer une mesure préventive conseillée par HP
- Services rendus obligatoires par des pratiques incorrectes d'utilisation ou de traitement des produits considérés
- Services rendus obligatoires par des initiatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, des logiciels et/ou des microprogrammes

PÉRIODE DE DURÉE DE VIE SUPPORTÉE OU D'UTILISATION MAXIMUM

Les pièces et autres éléments qui ont atteint leur durée de vie maximum supportée et/ou leurs limites d'utilisation maximale (selon spécifications présentes dans la documentation du fabricant ou dans les caractéristiques techniques ou/et dans la fiche technique du produit) ne seront ni fournis, ni réparés, ni remplacés dans le cadre du présent service.

ZONES D'INTERVENTION

Tous les délais d'intervention sur site pour le matériel s'appliquent uniquement aux sites se trouvant dans un rayon de 160 km d'une plateforme d'assistance HP dédiée. Pour les sites distants de plus de 160 km du centre de support technique HP correspondant, les délais d'intervention sont fonction de la distance (cf. tableau ci-dessous). Les distances indiquées ci-dessous sont fournies uniquement à titre indicatif. Pour plus de détails sur les zones d'intervention, contactez le service commercial HP local.

DISTANCE DU CENTRE DE SUPPORT TECHNIQUE HP DÉSIGNÉ	DÉLAI D'INTERVENTION SUR SITE DE 1 HEURE	DÉLAI D'INTERVENTION SUR SITE DE 2 HEURES	DÉLAI D'INTERVENTION SUR SITE DE 4 HEURES	DÉLAI D'INTERVENTION SUR SITE LE JOUR SUIVANT OU AU-DELÀ
0 à 40 km	1 heure	2 heures	4 heures	Jour suivant ou 2 ^e /3 ^e /5 ^e jour
41 à 80 km	Délai établi au moment de la commande et sous réserve de la disponibilité des ressources	Délai établi au moment de la commande et sous réserve de la disponibilité des ressources	4 heures	Jour suivant ou 2 ^e /3 ^e /5 ^e jour
81 à 160 km	Non disponible	Non disponible	4 heures	Jour suivant ou 2 ^e /3 ^e /5 ^e jour
161 à 320 km	Non disponible	Non disponible	8 heures	1 jour de couverture supplémentaire
321 à 480 km	Non disponible	Non disponible	Délai établi au moment de la commande et sous réserve de la disponibilité des ressources	2 jours de couverture supplémentaires
Au-delà de 480 km	Non disponible	Non disponible	Délai établi au moment de la commande et sous réserve de la disponibilité des ressources	Délai établi au moment de la commande et sous réserve de la disponibilité des ressources

Les déplacements vers les sites se trouvant dans un rayon de 320 km autour du centre de support technique HP correspondant sont gratuits. Si la distance est supérieure à 320 km, des frais de déplacement seront facturés en sus.

Si le produit est situé ou doit être installé à l'extérieur de la zone d'intervention spécifiée ou si l'emplacement du site n'est pas accessible par la route et demande donc un accès spécial (par exemple les plateformes pétrolières, navires, zones reculées dans le désert, etc.), le service fera l'objet de frais d'assistance supplémentaires, de délais d'intervention plus longs, et d'horaires d'intervention ou d'un service d'enlèvement ou de retour réduits, à la discrétion de HP. Veuillez vérifier les conditions d'assistance au plan local auprès de vos représentants commerciaux HP.

Les zones de déplacement et les frais liés, le cas échéant, peuvent varier dans certaines régions.

Conditions générales

Pour plus de détails sur les conditions générales des services HP Care Pack, consultez les [Conditions générales](#).

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 des services HP Onsite Care, veuillez contacter votre représentant local HP.

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

Abonnez-vous aux mises à jour hp.com/go/getupdated

Partagez ce document   

1. Les niveaux de service et les temps de réponse proposés avec les HP Care Packs peuvent varier en fonction de votre situation géographique. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Pour des informations détaillées, rendez-vous sur <https://cpc2.ext.hp.com/>. 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.
2. Vendu séparément ou en option.
3. Si le service de conservation des supports défectueux est acheté en même temps que HP Onsite Care, tout disque dur remplacé sera conservé par le client.
4. Les niveaux de service et les temps de réponse proposés peuvent varier en fonction de votre situation géographique.
5. Les périphériques doivent être achetés au moment de l'achat du PC pour être couverts par la solution HP Care Pack.
6. Service disponible sur les ordinateurs de bureau, les stations de travail, les stations de travail mobiles et certains ordinateurs portables professionnels.
7. Basé sur les données de l'assistance clientèle mondiale de HP de janvier à octobre 2022.

Les services HP sont régis par les conditions générales de service HP en vigueur fournies ou notifiées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits légaux supplémentaires au client ; ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions de service HP ni par la garantie limitée HP fournie avec un produit HP.

© Copyright 2023 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.