

HP Care

Services HP Care Pack pour systèmes personnels



Avantages des services

- Une assistance dépannage de qualité

Caractéristiques du service

- Diagnostic et prise en charge des problèmes à distance
- Réparation dans des centres de réparation désignés par HP (pièces de rechange et main-d'œuvre incluses)
- Expédition de retour de l'unité fonctionnelle sur votre site
- 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 Care^{1,6}. 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 les problèmes plus complexes, choisissez le diagnostic et la réparation les plus économiques dans un centre de service expert HP avec HP Care. Il suffit de confier ou d'expédier votre appareil à un technicien expert HP pour qu'il soit réparé.

Caractéristiques et spécifications

HP Care offre un support hors site de haute qualité avec une assistance à distance pour votre matériel couvert. Ce service comprend la réparation ou le remplacement hors site, incluant le matériel et les pièces, la main-d'œuvre et le coût de la livraison de retour. HP Care peut être fourni par un service de coursier fourni par HP qui vient chercher l'appareil à réparer et le dépose au site du client par coursier une fois le problème résolu, ou HP fournit au client une étiquette d'expédition et le client se charge de l'envoi de l'appareil à HP et HP renvoie l'appareil sur le site du client une fois le problème résolu.

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

DIAGNOSTIC ET PRISE EN CHARGE À DISTANCE DES PROBLÈMES

Dès que votre appel a été reçu et pris en compte, HP commence à isoler, dépanner et résoudre l'incident matériel. HP exécutera 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 HORS SITE ET MATÉRIELS

Si HP détermine que le problème ne peut pas être résolu à distance, HP demandera au client de renvoyer le produit matériel défectueux à un centre de réparation désigné par HP ou ira chercher l'appareil sur le site du client, selon la couverture disponible dans votre région. HP fournira une assistance technique hors site. HP fournira les pièces et matériels HP compatibles nécessaires pour remettre le matériel en état de fonctionnement. HP peut, à sa seule discrétion, choisir de remplacer à distance ces produits matériels, y compris les périphériques tels que les stations d'accueil, les moniteurs, les claviers, les casques et les souris, en plus de l'assistance hors site pour la couverture de l'appareil principal. Les pièces et produits de remplacement sont neufs ou possèdent des performances équivalentes à celles d'un matériel neuf. Les pièces et produits remplacés deviennent la propriété de HP.

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.

ENVOI DE RETOUR

Un coursier agréé par HP renverra le produit réparé ou remplacé sur le site du client, s'il se trouve dans la zone géographique où le service a été fourni, ou un envoi de retour peut être effectué par transport terrestre selon la zone géographique du client.

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 de microprogrammes 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.

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).

ACCÈS AUX OUTILS ET RESSOURCES ÉLECTRONIQUES DE SUPPORT TECHNIQUE

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 contribue à la résolution rapide des problèmes grâce à un processus de préqualification qui achemine la demande de support ou de service vers une ressource qualifiée pour répondre à la question posée. Il autorise également la lecture de chaque demande de support ou service, incluant les cas envoyés 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.

EXPÉDITION VERS LE CENTRE DE RÉPARATION HP DÉDIÉ

Selon la couverture disponible dans la zone géographique du client, HP propose différentes options d'expédition pour la livraison du produit défectueux vers le centre de réparation désigné par HP.

- Enlèvement par HP : un coursier agréé par HP viendra chercher l'unité défectueuse et renverra le produit réparé ou remplacé sur le site du client, s'il se trouve dans la zone géographique où le service a été fourni, ou un envoi de retour peut être effectué par transport terrestre selon la zone géographique du client.
- Livraison par le client : le client se charge d'emballer et d'expédier le produit défectueux vers un centre de réparation désigné par HP. HP retournera le produit remplacé ou réparé à l'adresse du client, si celle-ci se situe dans la zone géographique couverte par le service.

SERVICE DE RETOUR

HP propose un service de retour qui inclut la réparation ou le remplacement et le retour du produit défectueux, comprenant l'ensemble des pièces, la main-d'œuvre et la manutention. En sélectionnant l'option de service de retour, il incombe au client d'emballer et d'expédier ou de livrer le produit défectueux vers un centre de réparation désigné par HP.

HP retournera le produit remplacé ou réparé à l'adresse du client, si celle-ci se situe dans la zone géographique couverte par le service. Le temps de traitement pour ce service sera de trois à cinq jours ouvrables pour les lieux éligibles, sauf dans les cas de pannes intermittentes, qui peuvent nécessiter un délai de réparation supplémentaire.

Le client peut appeler le centre de support entre 8 h et 17 h (heure locale) du lundi au vendredi (sauf pendant les jours fériés chez HP). Une assistance téléphonique étendue est disponible pour certains produits (les horaires peuvent varier en fonction de la situation géographique).

SERVICE DE RAMASSAGE ET DE RETOUR

HP offre un service « porte-à-porte » qui comprend l'enlèvement, la réparation ou le remplacement du produit défectueux et le retour du produit fonctionnel.

Le temps de traitement est mesuré en jours ouvrables écoulés entre le moment où le produit défectueux est reçu, s'il se situe dans la zone géographique couverte par le service, et le moment où le produit réparé est prêt à être renvoyé au client. Les délais de traitement n'incluent pas le temps nécessaire pour réexpédier le produit réparé ou remplacé. Le client peut demander une expédition de retour plus rapide moyennant des frais supplémentaires, qui lui seront ensuite facturés.

Le client peut appeler le centre de support entre 8 h et 17 h (heure locale) du lundi au vendredi (sauf pendant les jours fériés chez HP). Les demandes de services doivent être reçues avant midi heure locale pour qu'une récupération le jour même puisse être mise en place. Pour tous les autres appels, l'enlèvement a lieu le jour ouvrable suivant. Une assistance téléphonique étendue est disponible pour certains produits (les heures d'assistance peuvent varier en fonction de la situation géographique).

Spécifications (en option)

PROTECTION 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, se produisant dans le cadre de l'utilisation normale de l'ordinateur avec la protection optionnelle contre les dommages accidentels^{3,4}. Les détails supplémentaires et les exclusions relatifs à ce service de protection contre les dommages accidentels figurent dans la section « Limites du service ». Des restrictions nationales peuvent s'appliquer ; pour de plus amples précisions, veuillez consulter votre représentant HP.

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^{3,4,5}. Cette option vous permet de conserver les disques durs ou les composants de disques SSD/flash défectueux que vous ne voulez pas abandonner 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.

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 précise les heures auxquelles les services décrits sont fournis hors site ou à distance. Le service est disponible entre 8 h et 17 h heure locale, du lundi au vendredi à l'exclusion des jours fériés de HP (la couverture peut varier en fonction des zones géographiques).

Enlèvement et retour par HP : il incombe au client d'emballer et de préparer convenablement le produit avant sa récupération par un service de transporteur. Les demandes de services doivent être reçues avant midi heure locale pour qu'une récupération le jour même puisse être mise en place. Toutes les autres demandes de services seront programmées pour une récupération le jour ouvrable suivant.

Livraison par le client : cette option engage la responsabilité du client quant à la livraison du produit défectueux au centre de réparation désigné de HP. Le client doit s'assurer que le produit est correctement emballé pour le mode de livraison choisi. La livraison peut être effectuée en personne ou par un service de livraison commercial disponible localement.

Responsabilités du client

Vous devez disposer des licences appropriées pour tout microprogramme sous-jacent qui sera couvert par ces services. HP peut exiger une analyse de niveau de service sur les produits couverts. Dans ce cas, un représentant agréé HP vous contactera pour organiser l'analyse du niveau de service. 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. L'analyse de niveau de service peut être effectuée par accès au système à distance, par des outils à distance ou par téléphone, à la seule discrétion de HP.

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.

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

Il sera de la responsabilité du client d'éliminer toute trace de données privées et/ou confidentielles du produit défectueux avant de le renvoyer à l'adresse précisée par HP pour qu'il soit réparé ou remplacé ; HP décline toute responsabilité en cas de données stockées sur l'appareil renvoyé.

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.

Pour les HP Care Pack qui incluent le service de conservation des supports défectueux^{3,4,5}, en plus des responsabilités du client ci-dessus, le client doit :

- Garder le contrôle physique des disques durs ou lecteurs SSD/flash à tout moment. HP n'est pas responsable des données contenues sur les disques ou les lecteurs SSD/flash.
- Vérifier que les données sensibles stockées sur les supports conservés (disques durs ou unités SSD/flash) sont sécurisées ou effacées ;
- Fournir à HP des informations d'identification pour chaque disque dur ou lecteur SSD/flash conservé en vertu des présentes, et exécuter un document fourni par HP attestant de votre conservation des disques durs ou lecteurs SSD/flash.

- Détruire les disques durs ou lecteurs SSD/flash conservés et/ou s'assurer qu'ils ne soient pas réutilisés.
- Éliminer les supports conservés (disques durs ou lecteurs SSD/flash) en respectant les lois et les réglementations environnementales applicables.

En ce qui concerne les disques durs ou lecteurs SSD/flash qui vous sont fournis par HP avec une formule de prêt, de location ou de leasing, vous devez retourner rapidement les disques durs, disques électroniques (SSD) ou lecteurs flash de remplacement (à l'expiration du contrat de support technique ou à la fin de la livraison par HP des services de support technique concernés). Il est de votre responsabilité de supprimer les données sensibles conservées sur les disques durs ou lecteurs SSD/flash qui vous sont confiés par HP sous forme de prêt, de location ou de leasing (LOA) avant de les renvoyer à HP. HP ne saurait être tenu responsable de la protection de la confidentialité des données sensibles résidant sur lesdits disques durs, disques électroniques (SSD) ou lecteurs flash.

Conditions préalables

Vous devez disposer des licences appropriées pour tout microprogramme sous-jacent qui sera couvert par ces services. HP peut exiger une analyse de niveau de service sur les produits couverts. Dans ce cas, un représentant agréé HP vous contactera pour organiser l'analyse du niveau de service. 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. L'analyse de niveau de service peut être effectuée sur place, par accès au système à distance, par des outils à distance ou par téléphone, à la seule discrétion de HP.

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.

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.

Les accords d'assistance HP Care Pack qui incluent des termes relatifs à une intervention « hors site » tels que « HP Care » requièrent que le client expédie le produit à une structure de réparation agréée par HP ou directement à HP, à sa discrétion, si le client décide de ne pas choisir l'option de réparation par ses soins.

Les prestations suivantes sont exclues de ce service :

- Sauvegarde, récupération et assistance relatives au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données
- Dépannage de problèmes d'interconnectivité et de compatibilité
- Services rendus nécessaires par l'incapacité du client à intégrer certains correctifs, certaines solutions, réparations ou modifications du système mis à sa disposition par HP.
- Services rendus nécessaires par l'incapacité du client à appliquer les actions préventives recommandées au préalable par HP.
- Services rendus obligatoires, de l'avis de HP, du fait d'un traitement ou d'une utilisation incorrect 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 DU 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 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 ; la modification 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 nettoyeurs inappropriés).
- Une erreur dans la conception, la construction, la programmation du produit ou les instructions.
- Une maintenance, une réparation ou un remplacement nécessaire suite à une perte ou à un dommage résultant de toute cause autre que l'utilisation, le stockage et le fonctionnement normaux du produit en accord avec les spécifications du fabricant et le manuel du propriétaire.
- Le vol, la perte, la disparition mystérieuse ou le placement erroné.
- La perte ou la corruption de données ; les interruptions d'activité.
- La fraude (y compris, mais sans s'y limiter, une indication incorrecte, trompeuse, erronée ou incomplète de la façon dont l'équipement a été endommagé).
- 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 des produits.
- 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.
- 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).

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.

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.

PÉRIODE DE DURÉE DE VIE SUPPORTÉE OU D'UTILISATION MAXIMUM

Dans le cadre de ce service, les pièces et autres éléments qui ont épuisé leur période de durée de vie supportée ou d'utilisation maximum (selon la documentation du fabricant, les caractéristiques techniques applicables ou la fiche technique du produit) ne peuvent pas être réparés ou remplacés.

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 Care, veuillez contacter votre représentant local HP.

Pour en savoir plus, veuillez consulter hp.com/go/cpc

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

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 plus de détails, n'hésitez pas à vous rendre à l'adresse hpconnected.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. La fenêtre de couverture ne comprend pas le délai de retour. Les clients peuvent choisir une expédition de retour accélérée moyennant un supplément, lorsque cela est possible géographiquement.

3. Les niveaux de service et les temps de réponse proposés peuvent varier en fonction de votre situation géographique.

4. Vendu séparément ou en option.

5. Si le service de conservation des supports défectueux est acheté en même temps que HP Care ou HP Onsite Care, tout disque dur remplacé sera conservé par le client.

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 HP applicables au service considéré ou indiquées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits statutaires supplémentaires au client. Ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions générales de service HP ni par la garantie limitée HP fournie avec les produits HP.

© Copyright 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. Aucune information du présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document.