



Services de soutien matériel sur site HP Call-to-Repair pour systèmes personnels professionnels

Services HP Care Pack

Avantages du service

- Aide pour améliorer et maintenir la disponibilité du système
- Délais de réparation mieux prévisibles
- Aide à planifier plus efficacement les ressources informatiques

Présentation des caractéristiques du service

- Diagnostic de problème et soutien à distance
- Soutien matériel sur site
- Engagement de délai de réparation
- Pièces de rechange et matériels
- Fenêtre de couverture
- Achèvement du travail
- Gestion des paliers d'intervention
- Accès aux informations et aux services d'assistance électronique

Aperçu du service

Les services de soutien matériel sur site HP Call-to-Repair pour systèmes personnels professionnels assurent une assistance à distance de haute qualité et un soutien sur site réactif pour vos matériels tels que ordinateurs portables, ordinateurs de bureau, systèmes de point de vente ou stations de travail. Une équipe de spécialistes du soutien HP commencera à dépanner le système pour la remise en état de votre matériel dans un nombre de jours ou d'heures spécifié à compter de la demande de service initiale.

Spécifications

Tableau 1. Fonctionnalités des services

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Diagnostic de problème et soutien à distance	<p>Dès que le Client a appelé et que HP en a accusé réception comme décrit dans les Dispositions générales, HP travaille pendant la fenêtre de couverture pour localiser l'incident matériel et pour le dépanner à distance, y remédier et résoudre l'incident avec le Client. Avant toute assistance sur site, HP peut réaliser des diagnostics à distance à l'aide de solutions électroniques de soutien à distance pour accéder aux produits couverts, ou utiliser d'autres moyens disponibles pour résoudre l'incident à distance.</p> <p>HP fournira une assistance téléphonique pour l'installation de micrologiciels par le Client et des pièces de réparations installables par le Client pendant la fenêtre de couverture du service.</p> <p>Quelle que soit la fenêtre de couverture du Client, les incidents impliquant du matériel couvert peuvent être signalés à HP par téléphone ou sur le portail Web, selon les disponibilités locales, ou via un équipement automatisé de production de rapports via les solutions électroniques de soutien à distance HP 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. HP accusera réception de la demande de service en enregistrant l'appel, en lui affectant un numéro de dossier et en communiquant ce dernier au Client. HP se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.</p>
Soutien matériel sur site	<p>En ce qui concerne les problèmes techniques qui ne peuvent pas, selon HP, être résolus à distance, un ingénieur de soutien au client HP est mobilisé et, au besoin, envoyé sur le site du Client pour fournir un soutien technique afin de réparer les matériels couverts. Pour certains ordinateurs de bureau, HP se réserve le droit de les remplacer au lieu de les réparer. Les produits de remplacement sont neufs ou offrent des performances équivalentes à celles de produits neufs. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. En outre, HP peut installer les améliorations d'ingénierie disponibles pour aider le Client à obtenir le fonctionnement correct des matériels et assurer la compatibilité avec les pièces de rechange fournies par HP. HP se réserve le droit d'installer les mises à jour micrologicielles qui, selon HP, sont requises pour la remise en état des produits couverts ou pour maintenir la soutenabilité par HP. L'installation d'améliorations d'ingénierie ou de mises à jour micrologicielles ne fait pas partie de l'engagement de délai de réparation, le cas échéant.</p>

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Engagement de délai de réparation	<p>En ce qui concerne les problèmes critiques qui ne peuvent pas, selon HP, être résolus à distance dans les délais impartis, HP mettra en œuvre des moyens commercialement raisonnables pour la remise en état du matériel couvert dans les temps impartis à compter de la demande de service initiale au centre de solutions HP.</p> <p>Le délai de réparation se réfère à la période qui commence à compter de l'appel initial enregistré au centre de solutions HP et se termine lorsque HP estime que le matériel est réparé. Les délais de réparation sont mesurés pendant la fenêtre de couverture et peuvent être transposés au jour suivant pour lequel une fenêtre de couverture existe.</p> <p>Les options de délais de réparation disponibles pour les produits admissibles sont spécifiées dans le tableau des options de niveau de service. Tous les délais de réparation sont soumis à la disponibilité locale. Contactez un revendeur HP local pour des informations détaillées sur la disponibilité.</p> <p>La réparation est jugée complète après vérification par HP que la défaillance matérielle a été corrigée ou le matériel remplacé.</p> <p>HP peut vérifier le fonctionnement correct en effectuant un test automatique à la mise sous tension, un diagnostic autonome ou un contrôle visuel. HP se réserve le droit de déterminer le niveau de test nécessaire pour vérifier que le matériel est réparé. HP se réserve le droit de remplacer le produit de façon temporaire ou permanente afin d'honorer ses engagements de délais de réparation. Les produits de remplacement sont neufs ou offrent des performances équivalentes à celles de produits neufs. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>Il faut compter 30 jours à compter de la date d'achat et d'enregistrement de ce service, pour préparer et réaliser les audits jugés nécessaires par HP ainsi que les processus associés et la planification des pièces, avant à la mise en œuvre effective de l'engagement de délai de réparation des matériels. Pendant cette période initiale de 30 jours et pour jusqu'à 5 jours ouvrables supplémentaires, si un audit est réalisé, HP assurera un service sur site offrant le délai d'intervention sur site le plus court possible en fonction de la disponibilité des pièces et des ressources. Le délai d'intervention peut varier selon la zone géographique et l'emplacement du site dans cette zone.</p>
Pièces de rechange et matériels	<p>HP fournira les pièces de rechange et les matériels nécessaires pris en charge pour maintenir le matériel couvert en état de marche, y compris les pièces et matériels nécessaires aux améliorations d'ingénierie recommandées. Les pièces de remplacement fournies par HP sont neuves ou offrent des performances fonctionnelles équivalentes à celles de pièces neuves. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. Les clients qui souhaitent conserver des pièces remplacées devront les payer au prix catalogue, déduction faite des remises applicables.</p> <p>Fournitures et consommables :</p> <p>Les consommables, y compris mais sans s'y limiter, les batteries remplaçables par le client et les stylets de tablettes, les kits de maintenance et autres fournitures, les appareils autres que HP et accessoires achetés en plus du produit de base, tels que les stations d'accueil et répliqueurs de ports, ne sont pas couverts par ce service. Les batteries longue durée des ordinateurs portables et tablettes HP sont couvertes jusqu'à 3 ans.</p> <p>Longévité/utilisation maximale prise en charge :</p> <p>Les pièces et composants qui ont dépassé leur longévité maximale prise en charge ou les limites d'utilisation maximales telles qu'elles sont définies dans le manuel d'utilisation du fabricant, les caractéristiques du produit ou la fiche technique du produit ne seront pas fournies, réparées ou remplacées dans le cadre de ce service.</p>
Fenêtre de couverture	<p>La fenêtre de couverture précise la durée pendant laquelle les services décrits sont assurés sur site ou à distance.</p> <p>Les appels reçus hors de cette fenêtre de couverture seront enregistrés par HP mais leur prise en compte, conformément aux Dispositions générales, n'aura lieu que le prochain jour où le Client aura une fenêtre de couverture.</p> <p>Les options de fenêtre de couverture disponibles pour les produits admissibles sont spécifiées dans le tableau des options de niveau de service.</p> <p>Toutes les fenêtres de couverture sont soumises à la disponibilité locale. Contactez un revendeur HP pour des informations détaillées sur la disponibilité du service.</p>

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Achèvement du travail	Une fois le représentant HP autorisé arrivé sur le site du Client, ce représentant continue à fournir le service, sur site ou à distance, à la discrétion de HP jusqu'à la réparation des produits ou tant que des progrès raisonnables sont obtenus. Le travail peut être temporairement suspendu si des pièces ou des ressources supplémentaires sont requises, mais reprend dès que celles-ci sont disponibles.
Gestion des paliers d'intervention	HP a établi des procédures formelles de paliers d'intervention pour faciliter la résolution des problèmes complexes. La direction HP locale coordonne les paliers d'intervention sur les problèmes, liste les compétences des ressources HP appropriées ou des tiers sélectionnés pour participer à la résolution du problème.
Accès aux informations et aux services d'assistance électronique	<p>HP a établi des procédures formelles de paliers d'intervention pour faciliter la résolution des problèmes complexes. La direction HP locale coordonne les paliers d'intervention sur les problèmes, liste les compétences des ressources HP appropriées ou des tiers sélectionnés pour participer à la résolution du problème.</p> <p>Dans le cadre de ce service, HP offre l'accès à certains outils électroniques et en ligne disponibles dans le commerce. Le Client a accès aux services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certaines fonctionnalités mises à la disposition des utilisateurs enregistrés, telles que le téléchargement d'une sélection de micrologiciels ou correctifs HP pouvant requérir des droits supplémentaires à travers des accords de soutien logiciel HP, l'abonnement à des notifications de services proactifs associés au matériel et à la participation à des forums de soutien à la résolution de problèmes et au partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés • Recherche Web étendue de documents de soutien technique, pour faciliter la résolution plus rapide des problèmes. • Certains outils de diagnostic de services propriétaires HP avec accès par mot de passe • Un outil en ligne pour soumettre directement les questions à HP Cet outil aide à résoudre les problèmes rapidement grâce à un processus de qualification préalable qui dirige la demande de soutien ou de service vers la ressource qualifiée pour y répondre. Cet outil permet également de voir l'état de chaque demande de soutien ou de service, y compris pour les dossiers soumis par téléphone. • La recherche dans les bases de données de connaissances HP et hébergées par des tiers pour certains produits tiers afin d'obtenir des informations sur les produits, des réponses à des questions de soutien et participer à des forums de soutien. Ce service peut être limité par des restrictions d'accès tierces.

Caractéristiques (en option)

Tableau 2. Caractéristiques du service en option

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Couverture uniquement pour ordinateur de bureau/station de travail/client léger/système de point de vente/ordinateur portable	Pour les ordinateurs admissibles, le Client peut choisir de limiter la couverture aux seuls ordinateurs de bureau/stations de travail/clients légers/systèmes de point de vente/ordinateurs portables. Les services HP Care Pack de cette couverture n'étendent pas le niveau de service spécifié au moniteur externe.
Protection contre la détérioration accidentelle	<p>Certains produits admissibles peuvent bénéficier de niveaux de service spécifiques avec une protection contre la détérioration accidentelle liée à la manipulation. Lorsque la protection contre la détérioration accidentelle s'applique, le Client obtient une protection contre la détérioration accidentelle liée à la manipulation des matériels couverts dans le cadre de ce service.</p> <p>La détérioration accidentelle est définie en tant que défaillance opérationnelle ou mécanique causée par un accident de manipulation survenu lors de l'utilisation appropriée et normale du produit. La détérioration accidentelle liée à la manipulation n'inclut pas la protection contre l'usure normale, le vol, le placement erroné, la négligence, les virus, une conduite imprudente, abusive, délibérée ou intentionnelle lors de la manipulation ou l'utilisation du produit, un dégât cosmétique ou n'affectant pas la fonctionnalité de l'unité, un dommage causé lors du transport et toute autre restriction ou exclusion de service listée dans le présent document. Tout dommage résultant de ce type de manipulation n'est PAS couvert. La couverture pour détérioration accidentelle liée à la manipulation inclut les déversements de liquides involontaires sur ou dans l'unité, les chutes accidentelles de l'unité et les surtensions. Les dommages couverts incluent également les écrans à cristaux liquides</p>

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
	<p>endommagés ou cassés et les pièces cassées résultant d'un accident de manipulation. L'utilisation de cette couverture nécessite l'explication des circonstances de l'accident, notamment le lieu et le moment ainsi qu'une description détaillée de l'événement réel. Tout manquement à cette obligation d'information entraînera un refus de la réclamation.</p> <p>Des détails et exclusions supplémentaires appartenant à la fonction du service de protection contre la détérioration accidentelle sont fournis dans la section Limites de service.</p>
Conservation des supports défectueux	<p>Pour les produits admissibles, cette option de service permet au Client de conserver les composants de disque dur standard, disque dur électronique (SSD) ou lecteur flash défectueux couverts par ce service que le Client refuse d'abandonner à cause des données sensibles qu'ils contiennent. Tous les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash admissibles d'un système couvert doivent faire partie de la procédure de conservation des supports défectueux. Nonobstant toute disposition contraire présentée dans ce document ou dans les conditions de vente standard en vigueur, HP se réserve le droit de prendre possession des disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash défectueux couverts par l'option du service de conservation des supports défectueux lorsqu'un produit de remplacement est fourni par HP au Client. Le Client conservera tous les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash défectueux pris en charge par HP dans le cadre de l'accord de soutien HP, et le Client reste entièrement responsable de la protection et de la confidentialité des données présentes sur ces disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash défectueux.</p>

Spécifications

Tableau 3. Options de niveau de service

Option	Caractéristiques de livraison
Options d'engagement de délai de réparation du matériel :	
Réparation dans les 6 heures	<p>Pour les incidents critiques liés au matériel couvert, HP mettra en œuvre des moyens commercialement raisonnables pour la remise en état des matériels couverts dans les 6 heures qui suivent l'appel initial à HP, si cette période est dans la fenêtre de couverture.</p>
Réparation le jour suivant l'appel	<p>Pour les problèmes critiques liés au matériel couvert, HP mettra en œuvre des moyens commercialement raisonnables pour la remise en état des matériels couverts avant la fin du jour de couverture qui suit l'appel initial enregistré par le centre de solutions HP. Les demandes de service reçues en dehors de la fenêtre de couverture seront enregistrées le jour de couverture suivant et seront traitées le jour de couverture suivant.</p>
Réparation dans les 48 heures	<p>Pour les problèmes critiques liés au matériel couvert, HP mettra en œuvre des moyens commercialement raisonnables pour la remise en état des matériels couverts dans les 48 heures qui suivent la demande de service initiale enregistrée par le centre de solutions HP. Les demandes de service reçues en dehors de la fenêtre de couverture seront enregistrées le jour de couverture suivant et seront traitées dans les 48 heures qui suivent.</p>
Réparation dans les 24 heures	<p>Pour les problèmes critiques liés aux matériels couverts, HP mettra en œuvre des moyens commercialement raisonnables pour leur remise en état dans les 24 heures qui suivent la demande de service initiale au centre de solution mondial HP Global Solution Center.</p>
Réparation le deuxième jour de couverture	<p>HP mettra en œuvre des moyens commercialement raisonnables pour la remise en état des matériels couverts avant la fin du deuxième jour de couverture qui suit l'appel initial enregistré par le centre de solutions HP. Les demandes de service reçues en dehors de la fenêtre de couverture seront enregistrées le jour de couverture suivant et seront traitées dans les 2 jours de couverture suivants.</p>
Réparation le troisième jour de couverture	<p>HP mettra en œuvre des moyens commercialement raisonnables pour la remise en état des matériels couverts avant la fin du troisième jour de couverture qui suit l'appel initial enregistré par le centre de solutions HP. Les demandes de service reçues en dehors de la fenêtre de couverture seront enregistrées le jour de couverture suivant et seront traitées dans les 3 jours de couverture suivants.</p>

Option	Caractéristiques de livraison
Options d'engagement de délai de réparation du matériel :	
Réparation le quatrième jour de couverture	HP mettra en œuvre des moyens commercialement raisonnables pour la remise en état des matériels couverts avant la fin du quatrième jour de couverture qui suit l'appel initial enregistré par le centre de solutions HP. Les demandes de service reçues en dehors de la fenêtre de couverture seront enregistrées le jour de couverture suivant et seront traitées dans les 4 jours de couverture suivants.
Réparation le cinquième jour de couverture	HP mettra en œuvre des moyens commercialement raisonnables pour la remise en état des matériels couverts avant la fin du cinquième jour de couverture qui suit l'appel initial enregistré par le centre de solutions HP. Les demandes de service reçues en dehors de la fenêtre de couverture seront enregistrées le jour de couverture suivant et seront traitées dans les 5 jours de couverture suivants.
Options de fenêtre de couverture :	
Fenêtre de couverture 9x5	Le service est disponible pendant la fenêtre de couverture, à savoir de 8h à 17h heure locale, du lundi au vendredi à l'exclusion des congés HP.
Fenêtre de couverture 24x7	Le service est disponible pendant la fenêtre de couverture, à savoir 24 heures par jour, sept jours par semaine, y compris pendant les congés HP.

Couverture

- Ce service couvre les matériels des marques HP ou Compaq, ainsi que tous les composants fournis par HP (tels que la mémoire ou les CD-ROM), les accessoires achetés avec le produit principal, tels que la souris, le clavier, la station d'accueil et le moniteur externe (d'une diagonale de 22 pouces maximum).
- Dans le cadre des services assurant une couverture aux seuls ordinateurs de bureau/stations de travail/clients légers/ordinateurs portables (par exemple le service HP Call-to-Repair de 3 ans 9x5 le jour de couverture suivant uniquement), les moniteurs externes ne sont pas couverts.
- Pour les systèmes de points de vente HP et les solutions groupées, tels que les solutions de revente, bornes ou chariots, ce service couvre l'unité de base ainsi que les périphériques associés de marque HP tels que les tiroirs-caisses, imprimantes, écrans de poteaux pour moniteurs et lecteurs de codes-barres ou scanners portatifs qui ont été vendus dans le cadre du point de vente ou de la solution groupée.
- La maintenance utilisateur et les appareils autres que HP ne sont pas couverts par ce service.
- Pour les composants abandonnés, une procédure de mise à niveau peut être requise. HP travaillera avec le Client pour recommander une solution de remplacement. Les composants ne disposent pas tous d'une couverture dans tous les pays, selon les capacités du soutien local.
- Les batteries des systèmes d'alimentation sans coupure ne sont pas incluses; les conditions générales de la garantie standard s'appliquent.

Conditions requises

HP se réserve le droit de demander un audit sur les produits couverts. Si un tel audit est demandé, un représentant HP autorisé contactera le Client, lequel autorisera le déroulement d'un audit dans les 30 jours qui suivent. Des informations sur la configuration du système sont collectées pendant l'audit. Les informations rassemblées lors de l'audit permettent à l'ingénieur chargé de la résolution du problème d'analyser et de dépanner les éventuels problèmes matériels à venir et d'achever la réparation aussi vite et efficacement que possible. HP se réserve le droit d'effectuer l'audit sur site, via un accès au système à distance ou des outils d'audit distants, ou par téléphone. Si un audit est demandé par HP, l'engagement de délai de réparation du matériel ne prendra effet que cinq (5) jours ouvrés après l'achèvement de l'audit.

En outre, HP se réserve le droit de déclasser le service en délai d'intervention sur site ou d'annuler le contrat de service si des suggestions critiques de l'audit ne sont pas suivies d'effets ou si l'audit n'est pas réalisé selon le calendrier spécifié.

HP se réserve le droit d'installer des outils de connectivité à distance pour honorer ses engagements de délai de réparation.

Responsabilités du Client

Dans les cas où le Client n'agirait pas conformément aux responsabilités du Client mentionnées ci-dessous, HP ou un prestataire de service HP autorisé ne sera pas obligé de fournir les services tels qu'ils sont décrits.

Sur demande de HP, le Client ou le représentant HP autorisé doit enregistrer le matériel à prendre en charge dans les dix (10) jours qui suivent l'achat de ce service, à l'aide des instructions contenues dans le Care Pack ou le courrier électronique fourni par HP ou toute autre consigne de HP. Si un produit couvert change d'emplacement, l'enregistrement (ou une modification appropriée de l'enregistrement HP existant) doivent avoir lieu dans les dix jours qui suivent ce changement.

Pour l'engagement de délai de réparation, le Client est tenu d'assurer un accès immédiat et illimité au système, conformément à la demande de HP. L'engagement de délai de réparation ne s'applique pas lorsque l'accès au système, y compris physique, le dépannage à distance et les évaluations de diagnostics matériels sont retardés ou refusés. Si le Client demande un service planifié, la période du délai de réparation commence à l'heure planifiée acceptée.

Sur demande de HP, le Client sera tenu de s'associer aux efforts mis en œuvre par HP pour résoudre les problèmes à distance. Le Client devra :

- Fournir toutes les informations nécessaires à HP pour assurer un soutien rapide et professionnel à distance et permettre à HP de déterminer le niveau d'admissibilité du soutien
- Lancer des tests automatiques et installer et exécuter d'autres outils et programmes de diagnostic
- Installer des mises à jour et des correctifs de micrologiciels installables par le Client
- Effectuer d'autres activités raisonnables pour aider HP à identifier et à résoudre les problèmes, conformément à la demande de HP
- Lorsque des pièces de réparations ou des produits de remplacement installables par le Client sont expédiés pour résoudre un problème, le Client est chargé de retourner la pièce ou le produit défectueux dans des délais fixés par HP. Si HP ne reçoit pas la pièce ou le produit défectueux dans les délais impartis ou si la pièce ou le produit est endommagé physiquement à la réception, le Client devra payer des frais déterminés par HP.

Le Client est responsable de l'installation rapide des mises à jour critiques de micrologiciels, des pièces de réparations et des produits de remplacement installables par le Client qui lui ont été fournis.

Pour les services HP Care Pack qui incluent le service d'assistance en cas de détérioration accidentelle résultant de la manipulation :

- Il est de la responsabilité du Client de signaler le dommage accidentel à HP dans les 30 jours qui suivent l'incident, afin que HP puisse accélérer la réparation du système. HP se réserve le droit de refuser la réparation, dans le cadre de ce programme de couverture, aux dommages des systèmes pour lesquels l'incident a été signalé plus de 30 jours après sa survenue.
- Une période de carence de 30 jours doit être observée pour les Care Packs achetés plus de 30 jours après l'achat du matériel avant qu'une réclamation puisse être soumise à HP.

Avec l'option de service de conservation des supports défectueux, il est de la responsabilité du Client de :

- Conserver le contrôle physique des disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash à tout moment pendant la fourniture du soutien par HP; HP n'est pas responsable des données contenues sur les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash
- Garantir que les données sensibles du Client présentes sur les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash sont détruites ou sécurisées
- Mandater un représentant autorisé qui soit présent pour conserver les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash défectueux, accepter les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash, fournir à HP les informations d'identification de chaque disque, disque dur électronique (SSD) ou lecteur flash conservé ci-après
- Détruire les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash conservés et s'assurer que ces disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash ne sont pas réutilisés

- Mettre au rebut tous les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash conservés conformément aux lois et réglementations environnementales applicables

Pour les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash fournis par HP au Client dans le cadre d'une location, d'un prêt ou d'une location-vente, le Client doit retourner rapidement les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash de remplacement à la date d'expiration ou de résiliation du soutien par HP. Le Client sera seul responsable de la suppression de toutes les données sensibles de ces disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash en location, prêt ou location-vente avant leur retour à HP.

Limites du service

à la discrétion de HP, ce service sera fourni à l'aide d'une combinaison de soutien et de diagnostic à distance, de services de soutien sur site et autres méthodes de prestation. Les autres méthodes de prestation de services pourront inclure la fourniture par coursier de pièces remplaçables par le Client, telles qu'un clavier, une souris ou d'autres pièces de réparations installables par le Client, voire un produit de remplacement complet. HP déterminera la méthode de livraison appropriée pour assurer une assistance efficace et rapide au Client afin d'honorer son engagement de délai de réparation, le cas échéant.

Si un audit initial est demandé par HP, l'engagement de délai de réparation du matériel ne prendra effet que cinq (5) jours ouvrés après l'achèvement de l'audit. En outre, HP se réserve le droit de déclasser le service en délai d'intervention sur site ou d'annuler le contrat de service si des suggestions critiques de l'audit ne sont pas suivies d'effets ou si l'audit n'est pas réalisé selon le calendrier spécifié.

Pour les systèmes PDV HP et les solutions de produits groupés telles que les solutions de vente au détail, bornes ou chariots, le service peut être fourni sur site pour l'unité de base uniquement. Tout service pour les périphériques associés sera assuré par l'envoi de pièces de rechange ou de produits de remplacement complets pour une réparation ou une installation par le Client ou par le technicien qui livre la pièce ou le produit.

Au cas où seule une pièce remplaçable par le Client est requise pour la remise en état du système, l'engagement de délai de réparation ne s'applique pas. Les activités suivantes sont exclues de l'engagement de délai de réparation :

- Nécessité de reconstruction du mécanisme de disque ou de procédures d'évitement
- Toute restauration ou récupération de données compromises
- Toute période d'indisponibilité non directement causée par une défaillance matérielle

HP se réserve le droit de modifier l'engagement de délai de réparation s'il s'applique à une configuration, un emplacement et un environnement du produit spécifique au Client. Cette réserve est établie au moment de la commande de l'accord de soutien et est soumise à la disponibilité des ressources.

L'engagement de délai de réparation ne s'applique pas lorsque le Client choisit d'avoir le diagnostic prolongé HP au lieu d'exécuter les procédures de récupération recommandées.

Les activités suivantes, mais sans s'y limiter, sont exclues du service :

- Sauvegarde, récupération et support du système d'exploitation, autre logiciel et données
- Tests opérationnels des applications ou tests supplémentaires demandés ou requis par le client
- Dépannage d'interconnectivité ou problèmes de compatibilité
- Prise en charge de problèmes liés au réseau
- Services requis en raison de l'incapacité du Client à incorporer une réparation système, un correctif ou une modification fournie au Client par HP
- Services qui, selon HP, sont requis suite à une manipulation ou une utilisation incorrecte du produit
- Services qui, selon HP, sont requis suite à des tentatives non autorisées d'installation, réparation, maintenance ou modification de matériels, micrologiciels ou logiciels par des personnels autres que HP

- Services requis en raison de l'incapacité du client à exécuter une action d'évitement précédemment préconisée par HP

Exclusions de l'option de service de protection contre la détérioration accidentelle

L'admissibilité à l'achat du service de protection contre la détérioration accidentelle implique que le produit est couvert par une garantie usine ou un service d'extension de garantie dont la durée de couverture est égale ou supérieure à celle du service de protection contre la détérioration accidentelle. Le service de protection contre la détérioration accidentelle assure la protection contre toute défaillance opérationnelle ou mécanique causée par un accident de manipulation survenu lors de l'utilisation appropriée et normale du produit. Il ne couvre pas les conséquences des situations et dommages suivants :

- Usure normale; changement de couleur, de texture ou d'aspect; détérioration progressive; rouille; poussière ou corrosion
- Incendie, accident de véhicule ou de propriétaire, phénomène naturel ou tout autre péril survenant à l'extérieur du produit
- Exposition à des conditions climatiques ou environnementales en dehors des préconisations de HP, exposition aux matières dangereuses (y compris biologiques), négligence de l'opérateur, utilisation incorrecte, mauvaise manipulation, alimentation électrique incorrecte, réparation ou tentative de réparation, modification non autorisée de l'équipement, accessoire ou installation, vandalisme, dommages ou infestation dus aux insectes, batteries défectueuses, fuite de batterie, défaut de maintenance préconisée par le fabricant (y compris l'utilisation de nettoyeurs inappropriés)
- Erreur dans la conception, construction, programmation ou les consignes du produit
- Maintenance, réparation ou remplacement nécessaire suite à une perte ou un dommage résultant d'une cause autre que l'usage normal, stockage et utilisation du produit conformément aux spécifications du fabricant et du manuel du propriétaire
- Vol, perte ou disparition mystérieuse, ou placement erroné
- Perte ou corruption de données; interruptions d'activité
- Fraude (y compris mais sans s'y limiter la divulgation incorrecte, mensongère, erronée ou incomplète d'informations sur la façon dont l'équipement a été endommagé à l'arbitre du Client, au technicien ou à HP)
- Dommage accidentel ou autre du produit qui est cosmétique par nature, à savoir un dommage n'ayant pas d'incidence sur le fonctionnement et les fonctionnalités de l'ordinateur
- Imperfections de l'écran de l'ordinateur, y compris mais sans s'y limiter les pixels morts, provoqués par une utilisation et un fonctionnement normaux du produit
- Détérioration de produits dont le numéro de série a été supprimé ou modifié
- Détérioration ou défaillance d'équipements couverts par la garantie, le rappel ou un bulletin d'usine du fabricant
- Détérioration causée lors du transport du produit couvert par le Client vers ou depuis un emplacement
- Détérioration de matériels, logiciels, supports, données, etc. provoquée par mais sans s'y limiter des virus, programmes d'applications; programmes réseau; mises à niveau; mise en forme de tous types; bases de données; fichiers; pilotes; code source; code objet ou données propriétaires; tout support, configuration, installation ou réinstallation de tout logiciel ou données; ou utilisation de supports défectueux ou endommagés
- Toute condition préexistante survenue avant la date d'achat du service HP Care Pack
- Obsolescence du produit
- Tout équipement déménagé hors du pays d'achat et non couvert par une protection contre la détérioration accidentelle et le voyage
- Écrans ACL endommagés ou défectueux lorsque la défaillance est causée par un abus ou exclue par le présent document
- Détérioration intentionnelle à l'origine d'un écran ou moniteur d'ordinateur fêlé ou endommagé
- Détérioration résultant d'une intervention policière, d'une guerre déclarée ou non, d'un incident nucléaire ou de terrorisme

- Toute altération ou modification du produit couvert
- Disparition inexplicée ou mystérieuse et tout acte délibéré provoquant des dommages au produit couvert
- Conduite imprudente, négligente, abusive, délibérée ou intentionnelle lors de la manipulation ou de l'utilisation du produit. Si des éléments de protection tels que des capuchons, sacoches de transport ou poches ont été fournis ou mis à disposition pour les produits couverts, le Client doit continuer à utiliser ces accessoires pour la protection des produits couverts contre les dommages pour être admissible à ce service de couverture contre la détérioration accidentelle. La conduite imprudente, négligente ou abusive inclut, mais sans s'y limiter, la manipulation et l'utilisation des produits couverts d'une façon nocive, injurieuse ou offensante pouvant causer sa détérioration, et tout dommage délibéré ou intentionnel au produit. Toute détérioration résultant de tels actes n'est PAS couverte par ce service de protection contre la détérioration accidentelle liée à la manipulation.

Limites de l'option de service de protection contre la détérioration accidentelle

Pour les ordinateurs portables professionnels HP, HP ne limite pas le nombre de dommages accidentels qualifiés issus de réclamations liées à la manipulation pendant la durée du contrat de service HP Care Pack; cependant, HP se réserve le droit d'effectuer l'audit physique de votre produit ou de collaborer avec le Client pour valider une réclamation soumise pour dommage accidentel lors de la manipulation.

HP se réserve le droit de remplacer des ordinateurs portables professionnels au lieu de les réparer. Le Produit couvert devient la propriété de HP et doit être retourné à HP (ou à un mandataire HP) aux frais de HP. HP se réserve le droit de remplacer le Produit par un Produit remis à neuf ou reconditionné. Les avancées technologiques peuvent entraîner le remplacement du produit par un produit dont le prix de vente est inférieur à celui du Produit d'origine.

Pour les produits autres que les ordinateurs portables professionnels, les dommages accidentels résultant de la manipulation sont limités à une réclamation par produit par période de 12 mois à compter de la date de début du service HP Care Pack. Si une réparation supplémentaire est nécessaire pendant toute période de 12 mois, le coût de la réparation pour toute réclamation supplémentaire sera facturé sur la base du tarif pièces et main d'œuvre, mais tous les autres aspects du service HP Care Pack acheté resteront en vigueur sauf indication contraire spécifiquement mentionnée dans le pays d'achat.

HP se réserve également le droit de refuser toute demande d'achat du service d'assistance en cas de détérioration accidentelle résultant de la manipulation.

L'utilisation de cette couverture nécessite l'explication des circonstances de l'accident, notamment le lieu et le moment ainsi qu'une description détaillée de l'événement réel. Tout manquement à cette obligation d'information entraînera un refus de la réclamation.

Limites de l'option de service de conservation des supports défectueux

L'option de service de conservation des supports défectueux s'applique uniquement aux disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash admissibles remplacés par HP suite à une défaillance. Elle ne s'applique à aucun échange de disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash n'ayant pas subi de défaillance.

Les disques durs électroniques (SSD) et lecteurs flash désignés par HP comme pièces consommables ou qui ont dépassé la longévité maximale prise en charge ou la limite maximale d'utilisation déterminées dans le manuel d'utilisation du fabricant, les caractéristiques techniques du produit ou la fiche technique ne sont pas admissibles pour l'option de service de conservation des supports défectueux.

Les taux de défaillance des disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash sont constamment surveillés et HP se réserve le droit d'annuler ce service avec un préavis de 30 jours si HP juge objectivement que le Client abuse de l'option de service de conservation des supports défectueux (par exemple lorsque le remplacement des disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash défectueux dépasse les taux de défaillance standard pour le système impliqué).

HP N'AURA AUCUNE OBLIGATION DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT AU SUJET DU CONTENU OU DE LA DESTRUCTION DE TOUT DISQUE, DISQUE DUR ÉLECTRONIQUE (SSD) OU LECTEUR FLASH CONSERVÉ PAR LE CLIENT. NONOBTANT TOUTE DISPOSITION CONTRAIRE PRÉSENTÉE DANS LES CONDITIONS DE VENTE STANDARD HP EN VIGUEUR OU LA FICHE TECHNIQUE, HP OU SES AFFILIÉS, SOUS-TRAITANTS OU FOURNISSEURS NE SAURAIENT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES CONSÉCUTIFS, INDIRECTS, SPÉCIAUX POUR LA PERTE OU LA MAUVAISE UTILISATION DE DONNÉES DANS LE CADRE DE CE SERVICE DE CONSERVATION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX.

Dispositions générales/Autres exclusions

Le délai de réparation dépend du type de matériel pris en charge ainsi que de l'emplacement exact du site du Client par rapport au centre de soutien HP désigné. Dans certaines zones ou situations, l'engagement de délai de réparation peut ne pas être disponible ou limité aux emplacements des Clients proche des principales zones urbaines. Contactez un représentant HP pour vérifier la disponibilité du service.

Zones de déplacement

Un engagement de délai de réparation dans les 6 heures est disponible pour les sites situés à moins de 80 km d'un centre de soutien HP désigné.

Pour les sites qui se trouvent à plus de 81 km et moins de 161 km d'un centre de soutien HP désigné, un engagement de délai de réparation adapté s'applique, comme illustré dans le tableau ci-dessous.

L'engagement de délai de réparation du matériel dans les 6 heures n'est pas disponible pour les sites situés à plus de 160 km d'un centre de soutien HP désigné.

Les autres délais de réparation sont soumis à des ajustements pour les sites situés à plus de 160 km d'un centre de soutien HP désigné.

Les zones de déplacement et les frais, le cas échéant, peuvent varier en fonction des situations géographiques. Pour plus d'informations sur les zones de déplacement, contactez un revendeur HP.

Distance par rapport à un centre de soutien HP désigné	Engagement de délai de réparation du matériel dans les 6 heures	Engagement de délai de réparation du matériel le 1er, 2e, 3e, 4e ou 5e jour qui suit l'appel
0-80 km	6 heures	Engagement de délai de réparation le 1er, 2e, 3e, 4e ou 5e jour qui suit l'appel
81-160 km	8 heures	Engagement de délai de réparation le 1er, 2e, 3e, 4e ou 5e jour qui suit l'appel
161-320 km	L'engagement de délai de réparation n'est pas disponible	1 jour de couverture supplémentaire
Plus de 321 km	L'engagement de délai de réparation n'est pas disponible	Établi au moment de la commande et soumis à la disponibilité des ressources

Informations pour achat

La disponibilité des caractéristiques du service et des niveaux de service peut varier de région en région en fonction des ressources locales et peut être limitée aux produits admissibles et aux situations géographiques.

Les services de soutien matériel sur site HP Call-to-Repair pour systèmes personnels professionnels ne doivent pas être commandés sans vérifier au préalable avec un représentant HP que les conditions sont remplies pour bénéficier pleinement des caractéristiques du service et du niveau de service achetés.

Renseignements supplémentaires

Pour plus d'informations sur les services HP, contactez l'un de nos revendeurs dans le monde entier ou visitez notre site web :

- Services de soutien HP : hp.com/services/support
- Services HP Care Pack : hp.com/services/carepack

**Inscrivez-vous pour recevoir
les mises à jour**
hp.com/go/getupdated

Les services HP sont régis par les conditions de service applicables de HP, fournies ou indiquées au client au moment de l'achat. Le client peut disposer de droits légaux supplémentaires conformément aux réglementations locales applicables, et ces droits ne sont d'aucune manière affectés par les conditions de service de HP ou la garantie limitée de HP fournie(s) avec le produit HP.

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. L'information contenue dans les présentes peut être modifiée à tout moment et sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services de HP sont stipulées dans les énoncés de garantie expresse accompagnant ces produits et services. Aucune disposition des présentes ne doit être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP n'est en aucun cas responsable d'erreurs ou d'omissions de nature technique ou éditoriale du présent contenu.

