

# Service de soutien à la clientèle HP pour les échanges matériels



## Services HP Care Pack

### Avantages du service

- Service porte-à-porte pratique
- Solution de rechange abordable à la réparation sur place
- Frais de transport payés par HP

### Principales caractéristiques du service

- Diagnostic du problème à distance et soutien technique par téléphone
- Échange de matériel
- Étiquette de livraison prépayée, matériaux et instructions pour le retour du produit défectueux
- Couverture standard
- Protection contre les dommages accidentel lors de la manutention (service optionnel pour les produits sélectionnés)

## Aperçu du service

Le service de soutien HP pour les échanges matériels est un service d'échange fiable et rapide proposé pour les produits HP admissibles. Il a été spécialement conçu pour les produits faciles à expédier et sur lesquels les clients peuvent facilement restaurer leurs données à partir de leurs fichiers de sauvegarde. Voilà donc une option abordable pour reprendre vos activités rapidement.

Le service de soutien HP pour les échanges matériels livre à votre porte un produit ou une pièce de remplacement. Les pièces et produits de remplacement sont neufs ou offrent un rendement fonctionnel équivalent à celui de pièces ou de produits neufs.

## Caractéristiques techniques

Tableau 1. Caractéristiques du service

Caractéristique	Caractéristiques de prestation
<b>Diagnostic de problème et soutien à distance</b>	En cas de problème, l'utilisateur doit d'abord composer le numéro indiqué pour le soutien. HP fournira du soutien téléphonique de base pour l'installation et la configuration du produit ainsi que pour la résolution de problèmes. Avant de planifier l'échange d'une unité, HP pourrait demander à l'utilisateur de lui fournir des renseignements pertinents, d'utiliser les outils de diagnostic et de réaliser d'autres activités de soutien.
<b>Échange de matériel</b>	Si, d'après HP, le problème ne peut être résolu à distance, HP remplacera le produit défectueux ou la pièce amovible par une pièce ou un produit neuf ou offrant un rendement fonctionnel équivalent à celui d'une pièce ou d'un produit neuf. La pièce ou le produit de remplacement pourrait toutefois présenter de petits défauts esthétiques.  La pièce ou le produit remplacé doit être retourné dans le délai prescrit, et devient la propriété de HP.
<b>Étiquette de livraison prépayée, matériaux et instructions pour le retour de l'unité défectueuse.</b>	HP livrera le produit de remplacement dans un contenant convenant au retour du produit défectueux. Les instructions et une étiquette de livraison prépayée pour le produit défectueux seront incluses dans le contenant d'expédition du produit de remplacement. L'endroit à partir duquel le produit défectueux sera posté ne doit pas être situé de sorte que ce produit doive passer les douanes internationales pour son retour. HP peut, à son entière discrétion, choisir de collecter le produit défectueux à votre porte (selon l'emplacement géographique).
<b>Période de couverture</b>	La période de couverture se définit par la période pendant laquelle les services décrits sont fournis. Le service est offert entre 8h00 et 17h00, heure locale, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés chez HP.  Les demandes de service reçues après 14h00 ou en dehors de la période de couverture seront traitées le jour ouvrable suivant.  L'assistance téléphonique prolongée peut être offerte pour certains produits.  La période de couverture peut varier selon l'emplacement géographique. Pour un complément d'information, veuillez communiquer avec le bureau de vente HP de votre région.

**Tableau 2.** Options de niveaux de service

Option	Caractéristiques de prestation
<b>Échange de matériel le jour ouvrable suivant</b>	<p>Lorsque l'appel est reçu avant 14h00 à l'heure locale lors d'un jour de travail standard chez HP, à l'exception des jours fériés chez HP, HP expédie un produit de remplacement au client le jour ouvrable suivant, après l'enregistrement de la demande de service. Les demandes de service reçues après 14 h ou en dehors de la période de couverture seront enregistrées et traitées le jour ouvrable suivant.</p> <p>Le produit de remplacement est livré avant 10h30 heure locale dans la plupart des régions.</p> <p>L'heure de livraison peut varier selon l'emplacement géographique.</p> <p>La pièce ou le produit de remplacement est expédié sans frais, à la porte du client, par transporteur ou service marchandises. L'adresse d'expédition spécifiée dans la demande du client ne doit pas faire en sorte que la pièce ou le produit de remplacement doive passer les douanes internationales lors de l'expédition par HP.</p>
<b>Échange de matériel standard</b>	<p>HP expédie généralement le produit de remplacement à la porte du client dans les 4 à 7 jours ouvrables suivant l'enregistrement de la demande de service. L'heure de livraison peut varier selon l'emplacement géographique.</p> <p>La pièce ou le produit de remplacement est expédié sans frais, à la porte du client, par transporteur ou service marchandises. L'adresse d'expédition spécifiée dans la demande du client ne doit pas faire en sorte que la pièce ou le produit de remplacement doive passer les douanes internationales lors de l'expédition par HP.</p>

**Tableau 3.** Caractéristiques optionnelles du service

Caractéristique	Modalités de prestation du service
<b>Domage accidentel lors de la manutention</b>	<p>La protection contre les dommages accidentels pour les produits admissibles s'accompagne de différents niveaux de services. Lorsque la protection contre les dommages accidentels est en vigueur, le client est protégé contre les dommages accidentels des produits matériels couverts au titre de ce service.</p> <p>Les dommages accidentels se définissent comme une détérioration physique du produit résultant d'un événement fortuit. Les risques couverts comprennent les chutes, les surtensions et les déversements non intentionnels de liquide dans ou sur l'unité. Cela comprend l'affichage à cristaux liquides (ACL) cassé ou endommagé ainsi que les pièces brisées.</p> <p>La protection contre les dommages accidentels lors de la manutention ne couvre pas le vol, la perte, le feu, les dommages causés par un accident de véhicule ou une force majeure, l'usure, les biens non durables, les dommages intentionnels et les autres exclusions énumérées dans la section « Limites du service ». Le remplacement de la plupart des pièces fait l'objet des certaines restrictions, détaillées dans la section « Limites du service ».</p>

## La couverture

Ce service couvre tous les accessoires standard inclus aux produits de base de HP, conformément aux numéros de pièce, et tous les composants internes fournis par HP (comme les cartes HP Jetdirect, la mémoire et les lecteurs CD-ROM).

Les articles non couverts au titre de ce service comprennent, entre autres :

- les produits consommables, dont les batteries remplaçables par le client, les stylets pour tablette, etc.;
- les trousseaux d'entretien, les étuis de transport et autres;
- les périphériques d'autres marques que HP;
- les accessoires achetés en plus de l'unité principale, comme les socles, les stations d'accueils et les duplicateurs de port.

Les clients peuvent s'informer de l'admissibilité à ce service de leur produit ou de leur emplacement géographique auprès d'un représentant HP autorisé dans leur région.

## Responsabilités du client

Le client doit immédiatement enregistrer le matériel couvert et le service HP Care Pack, comme l'indique l'entente de service de soutien HP Care Pack.

Le client devra, à la demande de HP, collaborer avec HP pour résoudre le problème à distance. Le client devra :

- fournir toute l'information nécessaire pour permettre à HP d'offrir un soutien à distance professionnel et de déterminer le niveau d'admissibilité à ce soutien;
- démarrer des autotests et exécuter d'autres outils et programmes de diagnostic;
- effectuer, à la demande de HP, d'autres tâches raisonnables pour l'assister dans l'identification et la résolution de problèmes.

Le client doit, pour certains produits sélectionnés, informer HP de toutes les exigences de configuration du produit de remplacement avant le début du service et documenter toutes ces exigences de configuration sur chaque formulaire de demande de service.

Au moment de la demande de service, le client doit fournir à HP un numéro de carte de crédit ou un numéro de bon de commande.

Le client doit expédier à HP la pièce ou le produit défectueux dans les trois jours ouvrables suivant la réception de la pièce ou du produit de remplacement et obtenir un reçu d'assurance prépayé, qu'il conservera comme preuve d'expédition à HP. Si HP ne reçoit pas la pièce ou le produit de remplacement dans les dix jours ouvrables suivant la réception, par le client, de la pièce ou du produit de remplacement, le client se verra facturer, au prix courant, la pièce ou le produit de remplacement. HP peut, à son entière discrétion, choisir de collecter le produit défectueux à la porte du client (selon l'emplacement géographique). Dans certaines régions, HP peut demander au client de livrer le produit défectueux dans un centre de récupération écologique.

La livraison du produit de remplacement et la collecte du produit défectueux peuvent se faire au bureau d'accueil du client ou au lieu de réception de la marchandise si l'adresse du client est celle d'une entreprise. Le client devra accuser réception du produit de remplacement en signant la facture du transport aérien au moment de la livraison.

L'endroit à partir duquel le produit défectueux sera posté ne doit pas être situé de sorte que ce produit doive passer les douanes internationales pour son retour.

Le client est responsable de :

- conserver une copie de sauvegarde du système d'exploitation, des programmes de développement, de toutes les données et de tous les programmes logiciels appropriés;
- restaurer les logiciels et les données sur l'unité après la réparation ou le remplacement;
- installer le logiciel d'application et s'assurer que tous les logiciels sont couverts par les licences appropriées;

Le client est responsable de l'installation, en temps opportun, des mises à jour micrologicielles essentielles ainsi que des pièces et unités de remplacement qui lui sont livrées.

Le client est responsable de son inscription pour l'utilisation des applications électroniques de HP afin d'accéder les informations à diffusion restreinte concernant son produit et de recevoir les notifications proactives et autres services qui lui sont offerts.

Lorsque le produit est couvert par le service Care Pack comprenant la protection contre les dommages accidentels lors de la manutention, il importe de signaler à HP tout dommage accidentel dans les trente jours suivant l'incident pour ainsi accélérer la réparation du système. Si le client ne signale pas les dommages dans les délais prescrits ou retourne toujours les systèmes endommagés en lots bien après que les dommages soient survenus, HP ne pourra pas garantir la réparation en temps opportun en raison de la disponibilité limitée des pièces après la production des systèmes et de l'ordonnancement des ressources pour la réparation en atelier. HP se réserve le droit de refuser de réparer des systèmes couverts par ce programme de protection contre les dommages lorsque l'incident est rapporté plus de trente jours après être survenu.

## Limites du service

À sa discrétion, HP fournira un service combinant le diagnostic et le soutien à distance et l'expédition d'un produit de remplacement, ou une autre méthode de prestation de service. Les autres méthodes de prestation de service peuvent comprendre la livraison de pièces de remplacement au client, comme un clavier, une souris ou toute autre pièce que le client peut remplacer lui-même pour réparer son système. HP déterminera la méthode de prestation appropriée afin d'offrir au client un soutien efficace en temps opportun.

Les activités comme les suivantes, sans toutefois s'y limiter, sont exclues de ce service :

- le diagnostic ou la maintenance sur le site du client (si le client nécessite et demande, le diagnostic et une maintenance sur place, il sera facturé au tarif de service standard de HP);
- l'installation du produit de remplacement sur le site du client;
- la récupération et le soutien pour le système d'exploitation, les autres logiciels et les données;
- le dépannage pour les problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité;
- la prise en charge de problèmes liés au réseau;
- les services requis en raison de l'omission de la part du client d'incorporer au système une correction temporaire, une réparation, un correctif ou une modification que lui avait fourni HP;
- les services requis en raison de l'incapacité du client d'exécuter une action d'évitement précédemment préconisée par HP;
- les services qui, d'après HP, sont requis en raison d'une manipulation ou d'une utilisation inadéquate du produit;
- les services qui, d'après HP, sont requis en raison d'une tentative non autorisée d'installer, de réparer, d'entretenir ou de modifier le matériel, les micrologiciels ou les logiciels, effectuée par du personnel non reconnu par HP;
- l'entretien préventif par l'utilisateur.

L'adresse d'expédition ou de réception spécifiée dans la demande du client ne doit pas faire en sorte que la pièce ou le produit remplacé ou de remplacement doive passer les douanes internationales lors de l'expédition par HP.

La couverture peut varier selon les pays.

## Exclusions à l'option de protection contre les dommages accidentels lors de la manutention

La protection contre les dommages accidentels lors de la manutention ne couvre pas ce qui suit :

- la détérioration causée par l'omission d'effectuer l'entretien recommandé par le fabricant ou de suivre les instructions d'utilisation;
- la détérioration due à la guerre ou à un incident nucléaire, au feu, au terrorisme, à un accident de véhicule, à une catastrophe naturelle, à une tentative non autorisée de réparer le produit ou à l'utilisation d'un support endommagé ou défectueux;
- la perte de données ou corruption; les pertes d'exploitations; l'obsolescence; les dommages esthétiques; la rouille; la modification de la couleur, de la texture ou de la finition; l'usure; la détérioration graduelle;
- une erreur dans la conception du produit, sa construction, sa programmation ou ses instructions;
- la fraude, le vol, la disparition mystérieuse ou inexplicée, la mauvaise utilisation, l'abus ou l'acte volontaire;
- l'altération ou la modification du produit de quelque façon;
- les accidents ou tout autre dommage esthétique, à savoir un dommage qui n'influence pas le fonctionnement de l'ordinateur. Cependant, exceptionnellement, HP réparera un dommage accidentel de nature esthétique comme une fente ou un trou qui pénètre entièrement le boîtier externe ou le boîtier en plastique. Dans le cadre de ce programme de couverture, HP ne réparera pas un dommage esthétique qui ne pénètre pas le boîtier externe de l'ordinateur, comme une égratignure, une bosse ou une autre imperfection.

La couverture de la protection contre les dommages accidentels pour les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables et les produits d'imagerie et d'impression HP grand public est limitée à une réclamation par produit par période de 12 mois commençant à la date de début du service HP Care Pack.

## Pour commander

L'offre de ce service peut varier selon les ressources de la région et peut être limitée aux produits et aux régions admissibles. Pour obtenir des renseignements supplémentaires ou pour commander le service de soutien HP pour les échanges matériels, communiquez avec un représentant ou un revendeur HP de votre région.

## Renseignements supplémentaires

Pour obtenir d'autres renseignements sur les services de HP, veuillez communiquer avec n'importe lequel de nos bureaux de vente mondiaux ou consulter notre site Web : [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

**Inscrivez-vous pour recevoir les mises à jour**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Partagez avec vos collègues



Notez ce document

Les services technologiques HP sont régis par les modalités de service HP applicables fournies ou indiquées au client au moment de l'achat. Le client peut avoir des droits accordés par la loi applicable dans sa région, lesquels droits ne sont en aucune manière affectés par les modalités de service HP ou par la garantie limitée fournie avec le produit HP.

© Tous droits réservés 2012, 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. L'information présentée ici peut être modifiée à tout moment et sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont stipulées dans les énoncés de garantie expresse accompagnant ces produits et services. Aucun élément du présent contenu ne saurait constituer une garantie supplémentaire. Hewlett-Packard n'est pas responsable des omissions ou des erreurs techniques ou éditoriales contenues aux présentes.

