

Service HP SmartFriend

Services HP Care Pack



Avantages du Service

- Amélioration des performances système et réduction de la durée d'indisponibilité causée par les problèmes de logiciel
- Disponibilité d'un technicien HP qualifié pour répondre à vos questions « comment faire »
- Recherche simplifiée de réponses aux questions des utilisateurs (numéro de téléphone dédié)
- Coûts de support technique prévisibles

Principales caractéristiques du service

- Eradication des virus
- Dépannage des erreurs
- Assistance « Comment faire pour... »
- Installation et configuration des logiciels
- Assistance à la connectivité
- Blocage du suivi par des tiers indésirables
- Usurpation d'identité et phishing
- Protection de la vie privée sur les médias sociaux
- Configuration et dépannage du contrôle parental
- Assistance à l'utilisation des applications
- Assistance à l'installation et à la configuration des logiciels
- Assistance à la migration des PC
- Assistance à la connectivité des PC
- Assistance à la sécurité des PC

Présentation générale du Service

HP SmartFriend vous aide à résoudre un large éventail de problèmes techniques liés à vos terminaux (PC ou tablettes). HP SmartFriend vous met en relation avec des techniciens qualifiés dans le domaine de l'assistance technique informatique pour vous aider dans la suppression de virus, l'amélioration de la performance de votre PC ou tablette, la résolution d'erreurs de logiciels et la connexion de vos appareils à un réseau sans fil.

Des experts à votre service

Avec nos experts en technologie HP SmartFriend, apprenez à vous connecter à l'Internet sans fil, à installer des logiciels ou à dépanner vos terminaux. Chaque fois que vous avez besoin d'aide ou que vous souhaitez poser la question « Comment faire pour... », les agents HP SmartFriend sont prêts à répondre à votre appel. Ils peuvent même vous apprendre de nouvelles façons d'utiliser vos terminaux.

Accès à distance protégé

Avec l'accès à distance protégé, vous pouvez rester devant votre terminal et suivre sans crainte les indications d'un expert certifié HP – directement sur l'écran de votre terminal.

L'aide d'un expert qui connaît toutes les marques de PC et de tablette

Obtenez les réponses à toutes vos questions en matière de technologie. Les services HP SmartFriend couvrent toutes les marques de PC et de tablettes (HP et autres) ainsi qu'une multitude de systèmes d'exploitation. Le Service HP SmartFriend peut vous aider à dépanner les ordinateurs sous Microsoft® Windows® et Chrome OS et les tablettes sous Android, Windows 8, Windows RT et Apple iOS. La liste des applications couvertes figure dans la rubrique « Étendue de la couverture » du présent document.

Caractéristiques du Service*

Eradication des virus	Les agents HP SmartFriend vous aident à éliminer les virus, les logiciels espions et les logiciels malveillants (malware).
Dépannage des erreurs	Les agents HP SmartFriend vous aident à éviter les temps d'arrêt frustrants et leur impact sur vos activités. Chaque fois qu'un problème apparaît, vous pouvez vous adresser aux experts HP SmartFriend pour dépanner la plupart des produits matériels et logiciels.
Assistance « Comment faire pour... »	Les agents HP SmartFriend peuvent vous donner des informations sur les caractéristiques de vos produits, répondre à des questions relatives à l'installation et à la configuration des logiciels et vous aider à améliorer votre connectivité internet. Ils peuvent également répondre à la plupart des questions « Comment faire pour... » non traitées dans la documentation du produit et vous aider à résoudre les problèmes non couverts par votre garantie standard ou par votre contrat de service.
Installation et configuration des logiciels	Les agents HP SmartFriend peuvent vous aider à installer et mettre à jour efficacement les logiciels supportés par le Service. (Une assistance à l'utilisation des applications supportées par le Service est également incluse.)
Assistance à la connectivité Internet	Les agents HP SmartFriend peuvent répondre à toutes vos questions de connexion et vous aider si vous rencontrez des difficultés dans la mise en place d'un accès réseau filaire ou sans fil ou dans la connexion et l'utilisation de certains périphériques avec vos terminaux.
Bloquer le suivi indésirable	Les agents HP SmartFriend peuvent vous aider à vous protéger contre le suivi de vos activités en ligne par les sites visités précédemment.
Usurpation d'identité et phishing	Les agents HP SmartFriend vous aident à identifier les menaces très tôt pour mieux vous protéger contre les escroqueries telles que l'usurpation d'identité ou le phishing.
Protection de la vie privée sur les médias sociaux	Les agents HP SmartFriend vous aident à personnaliser les paramètres de confidentialité de vos comptes sociaux et, si nécessaire, à les modifier de manière à protéger votre vie privée.
Configuration et dépannage du contrôle parental	HP SmartFriend vous aide à configurer les fonctionnalités de contrôle parental pour protéger vos enfants et éviter qu'ils soient exposés à des contenus inappropriés sur l'Internet.

* Ces caractéristiques s'appliquent à toutes les options du service HP SmartFriend.

Spécifications**

Caractéristiques du Service

Caractéristique	Descriptif de la livraison
Assistance à l'utilisation des applications	Avec l'assistance à l'utilisation des applications, les clients enregistrés peuvent contacter des spécialistes techniques HP par téléphone pour leur exposer les difficultés rencontrées avec certaines applications logicielles. Votre appel au support technique est traité dès qu'un spécialiste technique devient disponible. L'aide à l'utilisation des applications comprend les services suivants : informations sur les fonctionnalités d'un produit, résolution des problèmes d'installation et de configuration, conseils en matière de connectivité internet.
Assistance à l'installation et à la configuration des logiciels	Avec l'assistance à la configuration et à l'installation, les experts HP SmartFriend proposent aux utilisateurs enregistrés un support technique consultatif par téléphone portant sur l'installation et la mise à jour des logiciels (supportés) qui peuvent être installés par l'utilisateur. Cette assistance installation ne propose pas de guider l'utilisateur enregistré dans le processus intégral d'installation : elle se limite à répondre aux questions spécifiques rencontrées pendant ce processus.
Assistance à la migration des PC	Les utilisateurs enregistrés qui souhaitent migrer des données d'un PC à un autre peuvent obtenir des conseils sur la procédure la mieux adaptée.
Assistance à la connectivité des PC	L'assistance à la connectivité des PC fournit des réponses et des conseils aux utilisateurs enregistrés qui ont des questions ou qui éprouvent des difficultés dans la mise en place d'une connexion réseau filaire ou sans fil ou dans la connexion et l'utilisation de périphériques avec leurs terminaux.
Assistance à la sécurité des PC	L'assistance à la sécurité des PC aide les utilisateurs enregistrés à se protéger contre les difficultés qu'ils sont susceptibles de rencontrer en ligne : suivi indésirable par les sites visités précédemment, phishing, usurpation d'identité, confidentialité sur les médias sociaux, configuration et dépannage du contrôle parental.

** Ces caractéristiques s'appliquent à toutes les options du service HP SmartFriend.

Options du service

Option	Descriptif de la livraison
Options d'horaire	Le service HP SmartFriend est disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 20h, heure locale, et le samedi de 10h à 18h, heure locale, sauf les jours fériés. Votre appel au support technique est traité dès qu'un spécialiste technique devient disponible. Pour plus de détails sur les conditions générales applicables au Service HP SmartFriend : hp.com/ch/fr/smartfriend .
Durée du Service	HP propose différentes options du service, avec les durées suivantes : Un seul incident, 1 mois, 3 mois, 6 mois, 12 mois, 1 an d'abonnement mensuel (voir détails ci-dessous).

Options du service

Option	Descriptif de la livraison
Service par abonnement – Durée 1 an	<p>Abonnement HP SmartFriend 1 an, applicable à 3 terminaux maximum (voir section « Eligibilité au service »). Pour plus de détails, consultez les sections « Caractéristiques du service », « Spécifications » et « Etendue de la couverture » du présent document.</p> <p>Conditions générales d'abonnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durée : 12 mois à compter de la date d'achat chez HP, ou 12 mois à compter de la date d'enregistrement si l'utilisateur achète le service auprès d'un revendeur HP. • Dans le deuxième cas, le client doit s'enregistrer auprès de HP dans les trente (30) jours suivant l'achat. Si le client ne s'enregistre pas (ou ne s'enregistre pas sous 30 jours), HP ne sera aucunement obligé de fournir les services correspondants, et aucun montant réglé pour une option prépayée ne sera remboursé. • Pour plus de détails, voir les conditions générales applicables au Service HP SmartFriend
Service prépayé – Durée 1 mois	<p>Abonnement HP SmartFriend prépayé 1 mois, applicable à 3 terminaux maximum (voir section « Eligibilité au service »). Pour plus de détails, consultez les sections « Caractéristiques du service », « Spécifications » et « Etendue de la couverture » du présent document.</p> <p>Conditions générales applicables aux options prépayées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durée : 1 mois à compter de la date d'achat • Pour plus de détails, voir les conditions générales applicables au Service HP SmartFriend
Service prépayé – Durée 3 mois	<p>Abonnement HP SmartFriend prépayé 3 mois, applicable à 3 terminaux maximum (voir section « Eligibilité au service »). Pour plus de détails, consultez les sections « Caractéristiques du service », « Spécifications » et « Etendue de la couverture » du présent document.</p> <p>Conditions générales applicables aux options prépayées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durée : 3 mois à compter de la date d'achat • Pour plus de détails, voir les conditions générales applicables au Service HP SmartFriend
Service Prépayé – Durée 6 mois	<p>Abonnement HP SmartFriend prépayé 6 mois, applicable à 3 terminaux maximum (voir section « Eligibilité au service »). Pour plus de détails, consultez les sections « Caractéristiques du service », « Spécifications » et « Etendue de la couverture » du présent document.</p> <p>Conditions générales applicables aux options prépayées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durée : 6 mois à compter de la date d'achat • Pour plus de détails, voir les conditions générales applicables au Service HP SmartFriend
Service prépayé – Durée 12 mois	<p>Abonnement HP SmartFriend prépayé 12 mois, applicable à 3 terminaux maximum (voir section « Eligibilité au service »). Pour plus de détails, consultez les sections « Caractéristiques du service », « Spécifications » et « Etendue de la couverture » du présent document.</p> <p>Conditions générales applicables aux options prépayées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durée : 12 mois à compter de la date d'achat • Pour plus de détails, voir les conditions générales applicables au Service HP SmartFriend
Service prépayé – Un incident	<p>Abonnement HP SmartFriend prépayé 1 incident, applicable à un seul terminal. Pour plus de détails, consultez les sections « Caractéristiques du service », « Spécifications » et « Etendue de la couverture » du présent document.</p> <p>Conditions générales de l'abonnement 1 incident:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les services doivent être utilisés par le client dans les 30 jours suivant l'achat • Pour plus de détails, voir les conditions générales applicables au Service HP SmartFriend

Etendue de la couverture

Le service HP SmartFriend supporte la plupart des applications tierces et des utilitaires qui fonctionnent sur les PC et les tablettes.

Produits supportés

Catégorie	Type de produit	Produit
Matériel	PC et tablettes	Ordinateurs de bureau Laptops Netbooks Tablettes
	Périphériques	Smartphones Imprimantes Scanners Disques DVD Cartes vidéo/cartes son Périphériques USB Graveurs DVD CD/DVD Disques durs Ecrans Claviers filaire/sans fil
	Réseau	Routeurs Points d'accès sans fil
Logiciels	Navigateurs Internet	Internet Explorer Firefox Google Chrome
	Gestion des contrats	ACT! Goldmine
	Messageries	Microsoft Outlook Applications de messagerie les plus répandues (Gmail, Yahoo!, AOL, etc.)
	Traitement de texte	Microsoft Word Microsoft Works
	Feuilles de calcul	Microsoft Excel
	Présentations	Microsoft PowerPoint
	Gestionnaire de bases de données relationnelles	Microsoft Access
	PAO	Microsoft Publisher
	Graphiques	Microsoft Visio Microsoft Front Page
	Applications de gestion financière	Microsoft Money Quicken Quickbooks TurboTax
	Utilitaire PDF	Adobe Acrobat
	Sécurité, anti-virus, anti-spam	F-Secure Internet Security Suite Microsoft Security Essentials Computer Associates Security Suite McAfee Antivirus et ToPs Symantec Norton Internet Security Autres produits anti-virus ou/et anti-spam.AV/AS très répandus
	Gestion de projet	Microsoft Project
	Création de CD/DVD	Adaptec Easy CD Creator Roxio Easy CD Creator
	Fax / connectivité	Winfax Pro
	Autres applications	Macromedia Shockwave Macromedia Flash
	Systèmes d'exploitation	Windows IOS Android Chrome OS

Eligibilité au service

Ce service couvre un maximum de 3 terminaux (PC ou/et tablettes). Voir la liste complète des terminaux supportés dans la section « Etendue de la couverture » du présent document.

Dispositions générales/autres exclusions

Ce Service propose uniquement des conseils par téléphone. Dans certains cas, la résolution du problème pourra exiger d'autres actions de la part de l'utilisateur.

- Les activités ou services non mentionnés explicitement dans le présent document sont exclus de ce Service.
- S'il est constaté pendant l'installation qu'un élément matériel est défectueux, cet élément sera réparé ou remplacé conformément aux termes de la garantie assurée par le fournisseur original et applicable aux produits fournis par HP ou supportés par HP.
- La capacité de HP à livrer ce Service dépend de la collaboration totale et sans délai du client avec HP, ainsi que de l'exactitude et de la précision des informations et des données communiquées par le client à HP.

Pour plus de détails :
hp.com/ch/fr/smartfriend



Partager avec des collègues

Les Services HP sont régis par les conditions générales HP (associées au service fourni ou indiquées au client au moment de l'achat). Le client peut disposer d'autres droits légaux en application des lois locales en vigueur. Ces droits ne sont en aucun cas affectés par les conditions générales du Service HP ou par la garantie limitée HP qui accompagne le produit.

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et aux services HP sont présentées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits ou ces services. Aucune information contenue dans ces déclarations ne saurait être considérée comme constituant une garantie complémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou linguistiques de ce document.

Le nom « Apple » est une marque de la société Apple Computer, Inc. (déposée aux Etats-Unis et dans d'autres pays). Les noms « Microsoft » et « Windows » sont des marques de la société Microsoft Corporation (déposées aux Etats-Unis).

