

Brochure

# Assurez le bon fonctionnement de votre entreprise

Services HP pour les petites entreprises utilisatrices de PC, d'imagerie et d'impression



# Table des matières

## 3 Présentation

## 4 Des services PC qui vous permettent de rester concentré sur votre activité

Le service d'assistance HP a la réponse adaptée à chaque situation

Les services HP Care Pack mettent des services indispensables à disposition des petites entreprises

Aperçu des services HP Care Pack pour PC

## 5 Avantages des services PC

Enlèvement et retour / retour au dépôt

HP Premium Care

Intervention sur site le jour ouvré suivant / Temps de réponse standard

Assistance en déplacement

Services de suivi et de récupération

Services après garantie HP

Protection contre les dommages accidentels

Rétention des supports défectueux

Services HP d'étiquetage de sécurité

Services HP d'étiquetage d'actifs

## 12 Des services d'impression qui vous aident à garder une longueur d'avance

HP est le plus grand spécialiste de l'impression et de l'imagerie

Soutenir votre activité lorsque vous en avez besoin

Aperçu des services HP Care Pack pour l'impression

## 14 Avantages des services d'impression

Service d'installation avec configuration du réseau

Service de retour hors site

Échange le jour ouvré suivant

Intervention sur site le jour ouvré suivant

Intervention sur site le jour ouvré suivant avec service de remplacement des kits de maintenance HP

Intervention sur site le jour ouvré suivant avec rétention des supports défectueux

Intervention sur site le jour même

Services après garantie HP

## 16 Procédure initiale de dépannage

## **Assurez le fonctionnement optimal de votre entreprise**

Chez HP, nous savons que dans le monde du travail, chaque minute compte. Et que la technologie joue un rôle essentiel dans la réussite de votre entreprise. Nous vous proposons donc une gamme complète de services HP Care Pack, conçus pour assurer la bonne marche de vos PC et imprimantes et préserver la productivité de vos employés.

Avec l'offre de services étendus HP Care Pack pour le matériel et les logiciels HP, vos produits sont protégés après la fin de leur garantie standard. Quels que soient votre secteur d'activité et la taille de votre entreprise, nous vous offrons tout le soutien nécessaire pour tirer le meilleur parti de votre technologie HP.

Grâce aux services HP Care Pack, vous êtes opérationnel plus rapidement et travaillez de manière plus efficace. Leur assistance proactive permet d'empêcher les périodes d'indisponibilité. Et en cas de panne, nous vous apportons une réponse adaptée pour que vos PC et vos imprimantes soient à nouveau opérationnels et que vous puissiez reprendre le travail rapidement.

Votre temps est plus précieux que jamais. L'assistance des services HP Care Pack assure le bon fonctionnement de votre technologie et la rentabilité de votre entreprise.

# Des services PC qui vous permettent de rester concentré sur votre activité

## Le service d'assistance HP a la réponse adaptée à chaque situation

Nous savons que vous avez bien mieux à faire que de vous occuper des réparations ou du support technique au quotidien. Nous vous proposons donc les services HP Care Pack qui vous évitent de passer du temps à gérer votre équipement informatique. Ainsi, vous n'avez plus à vous préoccuper des périodes d'indisponibilité et restez concentré sur votre cœur de métier.

Nous mettons à votre disposition les services appropriés : depuis un service de retour au dépôt et une assistance en déplacement jusqu'à la récupération des données et une assistance sur site. Ainsi, les risques sont réduits et la productivité accrue. Nos experts sont à vos côtés, quelles que soient les difficultés que vous rencontrez.

## Les services HP Care Pack mettent des services indispensables à disposition des petites entreprises

*Protégez votre investissement.* HP propose une gamme de services étendus pour aider les utilisateurs finaux à résoudre leurs problèmes de matériel et à bénéficier de l'assistance technique HP jusqu'à cinq ans.

*Diminuez les interruptions d'activités.* HP protège les ordinateurs portables des professionnels nomades, réduit les risques de vol et vous permet d'avoir l'esprit tranquille grâce à ses services de sécurité et de récupération des données.

*Améliorez la productivité de vos collaborateurs.* Partout dans le monde, vous bénéficiez le jour même ou le jour ouvrable suivant d'une assistance sur site et de réparations rapides pour les cas d'erreur système critiques.

*Éliminez les dépenses imprévues.* Vous évitez les frais de remplacement ou de réparation en cas de matériel défectueux ou de dommages accidentels, y compris les chutes et les liquides renversés.

## Aperçu des services HP Care Pack pour PC

### Options des services HP Care Pack applicables par catégorie de matériel

Niveau de service	Ordinateur portable	Ordinateur de bureau	Station de travail	Terminal point de vente	Client léger	Écran
Enlèvement et retour/ retour au dépôt	✓	✓	✓	✓	✓	
Intervention sur site le jour ouvré suivant / Temps de réponse standard	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Assistance en déplacement	✓					
Services après garantie HP	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Services de suivi et de récupération	✓	✓	✓			
Protection contre les dommages accidentels	✓	✓	✓	✓		
Rétention des supports défectueux	✓	✓	✓	✓	✓	
HP Premium Care	✓	✓				
Services HP d'étiquetage de sécurité	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Services HP d'étiquetage d'actifs	✓	✓	✓	✓	✓	✓

\*Les services peuvent varier selon la région, la plate-forme ou le pays.



## Avantages des services PC

### Ce service est-il adapté à vos besoins ?

- 1 Savez-vous que votre matériel a généralement une durée de vie supérieure à sa période de garantie ?
- 2 Savez-vous que vous pouvez économiser davantage en achetant un HP Care Pack en option plutôt que de supporter des coûts de réparation après l'expiration de votre garantie ?

### Ce service est-il adapté à vos besoins ?

- 1 Disposez-vous d'un service d'assistance informatique dévoué ?
- 2 Dirigez-vous votre entreprise en dehors des heures d'ouverture classiques ?
- 3 À l'heure actuelle, êtes-vous correctement couvert par une assistance sur site rapide et par une assistance à distance complète pour votre matériel ? La qualité de ce service répond-elle à vos besoins ?

### Enlèvement et retour / Retour au dépôt

Ce service vous permet d'étendre votre protection jusqu'à cinq ans au total. Grâce à une durée de protection plus longue de votre produit HP, gardez l'esprit tranquille et évitez les coûts inutiles en cas de dysfonctionnement de votre produit après la fin de votre garantie standard. La disponibilité du niveau de service dépend du pays.

#### L'achat de ce service vous permet :

- de mieux gérer le cycle de vie de votre produit en fonction des exigences de votre activité
- d'avoir accès aux services d'agents formés et qualifiés pour entretenir votre produit HP
- de prévoir et de contrôler l'ensemble de votre budget alloué à la maintenance de vos PC tout au long de leur cycle de vie

#### Options de service permettant une couverture élargie

Protection des dégâts accidentels  
Rétention des supports défectueux

Services de suivi et de récupération (pour les appareils mobiles)

### HP Premium Care<sup>1</sup>

Ce service vous permet de bénéficier d'une intervention sur site pour une réparation de matériel, avec des horaires d'assistance à distance étendus (13 h x 6 j).

#### Les horaires d'intervention sont les suivants :

9 h/jour x 5 j/7 – Service disponible de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés

13 h/jour x 6 j/7 – Service disponible de 8 h à 21 h, du lundi au samedi, à l'exclusion des jours fériés

#### L'achat de ce service vous permet :

- d'améliorer la disponibilité des PC et d'augmenter votre productivité
- d'augmenter les horaires de disponibilité du service actuellement proposées pour le produit
- d'avoir l'esprit tranquille grâce à l'appel prioritaire d'agents hautement qualifiés proposant une assistance logicielle collaborative en tant que tiers

#### Options de service permettant une couverture élargie

Protection contre les dommages accidentels (disponible pour les ordinateurs portables)

Rétention des supports défectueux (disponible pour les ordinateurs de bureau)



### Ce service est-il adapté à vos besoins ?

- 1 Votre formule de service assure-t-elle la réparation ou le remplacement de votre matériel dès le jour ouvré suivant votre appel ?
- 2 Quelle procédure appliquez-vous actuellement pour réduire les périodes d'indisponibilité de votre infrastructure matérielle ?
- 3 Quel est votre solution de rechange pour vous aider à contrôler et prévoir les coûts tout au long de la durée de vie de votre équipement ?

### Ce service est-il adapté à vos besoins ?

- 1 Avez-vous des employés souvent en déplacement ?
- 2 Imaginez que vous vous rendiez à un salon commercial pour y faire un discours et qu'une fois à l'aéroport, votre ordinateur refuse de démarrer. Tout votre voyage pourrait être compromis.

## Intervention sur site le jour ouvré suivant / Temps de réponse standard

Si le problème ne peut pas être résolu à distance, un représentant HP agréé se rendra sur votre site le jour ouvré suivant pour effectuer les réparations, pendant les horaires d'intervention. La disponibilité du niveau de service dépend du pays.

### Les horaires d'intervention sont les suivants :

9 h/jour x 5 j/7 – Service disponible de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés

### L'achat de ce service vous permet :

- de réduire les périodes d'indisponibilité pour les PC qui rencontrent des problèmes techniques
- d'améliorer la disponibilité des PC et d'augmenter votre productivité

### Options de service permettant une couverture élargie

Protection contre les dommages accidentels

Rétention des supports défectueux

Services de suivi et de récupération

## Assistance en déplacement<sup>1</sup>

Ce service vous permet de voyager en toute sérénité avec votre ordinateur portable, en bénéficiant d'une assistance par téléphone dans la langue locale ou en anglais, ainsi que d'une assistance sur site. Pour les problèmes qui ne peuvent pas être résolus à distance, un représentant HP agréé se rendra sur le site du pays où vous vous trouvez le jour ouvré suivant afin de résoudre le problème.

### Pour plus d'informations sur l'assistance à l'étranger, rendez-vous sur [hp.com/services/travel](https://hp.com/services/travel)

### L'achat de ce service vous permet :

- de bénéficier d'une réparation rapide de vos ordinateurs portables lorsque vous êtes en déplacement professionnel
- d'éviter de chercher un centre de réparation dans le pays où vous vous trouvez et de vous y rendre
- de profiter d'une assistance en anglais ou dans la langue du pays où vous vous trouvez



### Ce service est-il adapté à vos besoins ?

- 1 En cas de vol de votre ordinateur, disposez-vous d'une formule de service pour le suivre et le récupérer ?
- 2 Avez-vous besoin que la gestion de données sensibles soit prise en charge, afin que vos données puissent être effacées à distance sur vos appareils volés ou perdus ?
- 3 Avez-vous besoin de garantir la protection de vos données en créant des volumes cryptés pour sécuriser les données ?
- 4 Disposez-vous d'une formule de services pour gérer les actifs informatiques à partir d'un portail unique en ligne ?

### Ce service est-il adapté à vos besoins ?

- 1 Votre garantie ou votre HP Care Pack arrive prochainement à expiration, mais vous n'êtes pas encore prêt à remplacer votre produit ?
- 2 Savez-vous qu'en achetant un HP Care Pack en option plutôt que de payer des coûts de réparation après l'expiration de votre garantie, vous pouvez faire plus d'économies ?

## Services de suivi et de récupération<sup>1</sup>

Ce service Absolute Computrace®<sup>2</sup> offre une solution de sécurité qui aide les entreprises en matière de conformité, de protection des données, de récupération d'ordinateur volé et de suivi des actifs informatiques.

### L'achat de ce service vous permet :

- de mieux respecter les normes réglementaires
- de réduire les pertes, les vols et les endommagements
- de sécuriser les données sensibles grâce à des fonctionnalités telles que la création de volumes cryptés pour les protéger
- de contribuer à rationaliser les stocks et à améliorer la précision des vérifications

### Options de service permettant une couverture élargie

Tous les autres services PC

## Services après garantie HP<sup>1</sup>

Ce service vous permet de prolonger d'un an ou plus la durée de votre protection au-delà de la garantie standard ou au-delà d'un HP Care Pack qui arrive à expiration. Vous continuez ainsi à être couvert même après la fin de votre garantie initiale, sans craindre de ne plus bénéficier de l'assistance HP en cas de dysfonctionnement de votre produit.

### L'achat de ce service vous permet :

- d'éviter des réparations coûteuses en cas de défaillance de votre équipement, même après l'expiration de la garantie
- d'améliorer la qualité du service actuellement disponible pour le produit<sup>1</sup>
- de continuer à bénéficier d'une assistance spécialisée HP et de garder l'esprit tranquille



### Ce service est-il adapté à vos besoins ?

- 1 Savez-vous que le coût annuel des dommages accidentels dans le monde s'élève à plus d'un milliard de dollars et que jusqu'à 18 % des ordinateurs portables sont endommagés à la suite d'accidents ?
- 2 Quelle procédure appliquez-vous actuellement pour réparer ou remplacer votre matériel ou votre système en cas de dommages accidentels ?
- 3 Savez-vous que la perte de productivité et les coûts de réparation ou de remplacement de matériel en cas de dommage accidentel peuvent être assez importants ?
- 4 Savez-vous que les dommages accidentels du matériel sont assez fréquents sur le lieu de travail ?
- 5 Savez-vous qu'il est assez coûteux de remplacer l'écran endommagé d'un ordinateur portable ?

### Ce service est-il adapté à vos besoins ?

- 1 Respectez-vous la réglementation liée à la protection des données en contrôlant physiquement l'accès à vos données ?
- 2 Avez-vous mis en place des mesures adéquates pour éviter d'avoir à payer des passifs réglementaires ou civils élevés en raison d'un mauvais contrôle ou d'une transmission incorrecte de données sensibles ?
- 3 Dépensez-vous actuellement la valeur d'un nouveau disque dur pour conserver des disques durs défectueux qui sont toujours couverts par la garantie ?

## Protection contre les dommages accidentels<sup>1</sup>

Ce service vous permet d'éviter les dépenses de réparation ou de remplacement causées par des accidents tels que des chutes, des liquides renversés et des surtensions électriques, qui peuvent survenir lors de l'utilisation normale de produits informatiques. Les écrans LCD et les pièces endommagées sont également couverts.

### L'achat de ce service vous permet :

- de réparer ou de remplacer facilement et gratuitement un produit HP endommagé accidentellement
- d'être couvert contre les dommages accidentels pour les produits HP exposés à des environnements à hauts risques comme les déplacements fréquents ou les ventes sur le terrain
- de reprendre rapidement vos activités en cas d'accident
- de ne faire qu'un seul paiement initial valable pour toute l'infrastructure HP Care Pack

### À acheter avec d'autres services HP Care Pack.

## Rétention des supports défectueux<sup>1</sup>

Ce service vous permet de conserver un disque défectueux sur lequel sont stockées des données sensibles, au lieu de le retourner à HP. En cas de problème sur ce disque, un ingénieur HP effectue un diagnostic et fournit le remplacement si nécessaire.

### L'achat de ce service vous permet :

- de conserver le disque défectueux pour garantir un contrôle total des données sensibles
- de remplacer un disque défaillant sans frais
- de mettre en place la réglementation actuelle de protection des données
- d'atténuer le risque de payer des charges réglementaires ou civiles coûteuses en contrôlant correctement les données sensibles

### À acheter avec d'autres services HP Care Pack.





### Services HP d'étiquetage de sécurité

Ce service vous permet de protéger votre appareil contre le vol grâce à une étiquette spéciale de sécurité (collée pendant la fabrication ; force de 400 kg/cm<sup>2</sup> nécessaire pour l'enlever). Si quelqu'un tente de la décoller, elle laisse une trace rouge indélébile, indiquant que le produit a été volé et une adresse de contact StopTrack apparaît. Les actifs dont l'étiquette a été retirée sont retournés à leur propriétaire.

**L'achat de ce service vous permet :**

- de protéger vos appareils contre le vol
- d'avoir un service d'installation rapide et facile, les étiquettes de sécurité étant apposées à l'usine avant le transport

### Services HP d'étiquetage d'actifs

Ce service vous permet une meilleure gestion de votre parc informatique puisque l'étiquetage se fait en usine. Vous disposerez d'étiquettes pour vos actifs et/ou leur emballage comportant le numéro de série, l'IDUU et l'adresse MAC.

**L'achat de ce service vous permet :**

- de gérer plus facilement votre inventaire à l'arrivée des colis dans vos locaux (emballage étiqueté) et plus durablement (matériel étiqueté)
- d'avoir un service d'installation rapide et facile, les actifs étant étiquetés à l'usine avant le transport



## Des services d'impression qui vous aident à garder une longueur d'avance

### HP est le plus grand spécialiste de l'impression et de l'imagerie

Si vous voulez que votre activité reste compétitive, votre environnement d'imagerie et d'impression doit être disponible et assurer des performances optimales. Vous avez donc besoin de conseils d'experts, ainsi que d'une assistance personnelle, fiable et rentable. C'est justement ce que vous offrent les services HP.

Les services HP Care Pack proposent une gamme facile à acheter et à utiliser de services de haute qualité sous forme de forfaits, qui prolongent et améliorent la garantie standard du matériel HP. Nous pouvons vous aider à résoudre rapidement vos problèmes, à améliorer la disponibilité des imprimantes et à éviter les dépenses de réparation non prévues pour vous garantir de meilleurs résultats économiques.

La qualité de votre impression et de votre imagerie a un impact sur votre activité. Grâce à notre expertise reconnue, nous pouvons vous apporter tout ce dont vous avez besoin, avec des services supplémentaires ou encore des équipes informatiques virtuelles. Avec notre soutien, vous pouvez avoir l'esprit tranquille et bénéficier d'un coût de possession technologique réduit pour être libre de faire ce qui compte vraiment : gérer votre entreprise. Car lorsque la technologie fonctionne, vos affaires marchent aussi.

### Soutenir votre activité lorsque vous en avez besoin

#### Réduction des périodes d'indisponibilité pour une meilleure productivité

Les services HP Care Pack vous aident à standardiser vos équipements et améliorent l'ensemble de votre réseau d'impression et d'imagerie pour obtenir de meilleurs résultats économiques.

#### Augmentation du ROI et baisse des dépenses

HP vous aide à améliorer les méthodes de gestion de votre environnement d'impression et d'imagerie, réduisant ainsi les coûts et permettant de gagner du temps.

#### Une large gamme d'options d'assistance

Avec les services HP Care Pack, vous pouvez choisir précisément le niveau d'assistance dont vous avez besoin.

#### Des services d'impression et d'imagerie fiables

Les services HP Care Pack sont prévisibles et mis en œuvre de manière professionnelle, de l'assistance téléphonique au support pour l'installation et les services, avec des interventions qui peuvent se dérouler le jour même, sur votre site.

Il est plus rentable de choisir nos services plutôt que de prévoir, stocker et entretenir ces stocks. Et cela limite le risque d'investissement dans des technologies qui pourraient devenir obsolètes.

Vous pouvez bénéficier d'une réduction des périodes d'indisponibilité des imprimantes, d'une meilleure productivité du personnel, de coûts d'impression moins élevés et d'impressions en toute sérénité.



## Aperçu des services HP Care Pack pour l'impression<sup>1</sup>

Options des services HP Care Pack applicables par catégorie de matériel

Niveau de service*	LaserJet entrée de gamme	LaserJet milieu de gamme	LaserJet haut de gamme	MFP LaserJet milieu/haut de gamme	Designjet	Business inkjet	Scanjet
Service d'installation avec configuration du réseau	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Service de retour hors site	✓						
Échange le jour ouvré suivant	✓	✓				✓	✓
Intervention sur site le jour ouvré suivant	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Intervention sur site le jour ouvré suivant avec service de remplacement des kits de remplacement HP			✓	✓			
Intervention sur site le jour ouvré suivant avec rétention des supports défectueux		✓	✓	✓			
Intervention sur site le jour même		✓	✓	✓	✓		
Services après garantie HP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

<sup>1</sup>Les services peuvent varier selon la région, la plate-forme ou le pays.



## Avantages des services d'impression

### Ce service est-il adapté à vos besoins ?

Votre entreprise déploiera-t-elle plusieurs unités ?

### Service d'installation avec configuration du réseau<sup>1</sup>

Les services d'installation incluent l'installation sur site et/ou la configuration du réseau d'impression par un technicien des services HP.<sup>1</sup> Les prestations comprennent l'assemblage de tous les accessoires HP, la vérification du matériel, la configuration du réseau et des conseils de base au principal opérateur de l'organisation.

### Service de retour hors site<sup>1</sup>

Les services de retour hors site pour l'assistance matérielle HP offrent des niveaux de services de haute qualité pour le retour chez HP avec assistance à distance par téléphone et réparation hors site dans un centre de réparation désignée par HP pour les produits éligibles. Ce service inclut la réparation ou le remplacement hors site, le matériel et les pièces, la main-d'œuvre ainsi que le coût des frais de port. HP propose des niveaux de service avec différentes options de livraison vers le centre de réparation désigné par HP. Certains niveaux de service sont également disponibles avec des options, comme la protection contre les dommages accidentels ou la rétention des supports défectueux. Ce service constitue une alternative fiable et économique à l'assistance sur site pour les produits utilisés dans des environnements professionnels non critiques ou chez des particuliers.



### Ce service est-il adapté à vos besoins ?

Parfait pour les clients qui ont besoin de fiabilité et de régularité sans interruption, qui souhaitent qu'un technicien de service employé et agréé par HP se rende sur leur site pour apporter une assistance personnalisée, et qui désirent pouvoir prévoir leur budget (idéal pour les bureaux et les travailleurs à distance).

Parfait pour les clients qui veulent continuer à investir et contribuer à la protection de l'environnement, qui ne disposent pas d'équipe informatique interne et qui ont besoin de conseils d'experts ainsi que d'une assistance personnelle et fiable (convient très bien aux bureaux et aux travailleurs à distance).

### Réparation sur site le jour ouvré suivant<sup>1</sup>

Si la procédure initiale de démarrage\* ne permet pas de résoudre l'erreur de l'appareil, un technicien de service employé par HP<sup>1</sup> fera tout son possible pour intervenir sur votre site le jour ouvré suivant la transmission du dossier par l'agent de l'assistance.

- Le service couvre toutes les pièces, le matériel et la main-d'œuvre, ainsi que l'assistance téléphonique, le dépannage et les diagnostics.<sup>5</sup>

### Échange sur site le jour ouvré suivant<sup>1</sup>

Si la procédure initiale de dépannage\* ne permet pas de résoudre l'erreur de l'appareil, le technicien du service d'assistance fera livrer un appareil de remplacement et enverra sur site un technicien de service employé par HP<sup>2</sup> afin d'échanger l'appareil le jour ouvré suivant.

- Vous devrez emballer l'appareil défectueux à l'aide du matériel fourni et le renvoyer à HP.
- Tous les frais de livraison sont inclus dans le prix du HP Care Pack.

### Échange le jour ouvré suivant<sup>1</sup>

Si la procédure initiale de dépannage\* ne permet pas de résoudre l'erreur de l'appareil, le technicien du service d'assistance fera livrer un appareil de remplacement et enverra sur site un technicien de service employé par HP<sup>2</sup> afin d'échanger l'appareil le jour ouvré suivant.

- Vous devrez emballer l'appareil défectueux à l'aide du matériel fourni et le renvoyer à HP.
- Tous les frais de livraison sont inclus dans le prix du HP Care Pack.
- Des garanties, sous la forme d'un numéro de carte bancaire ou de mandat postal, seront demandées pour la livraison de l'appareil de rechange. Ces informations seront conservées au cas où l'appareil défectueux ne serait pas renvoyé à HP.

<sup>1</sup>Voir page 16 pour des détails sur la procédure initiale de dépannage.

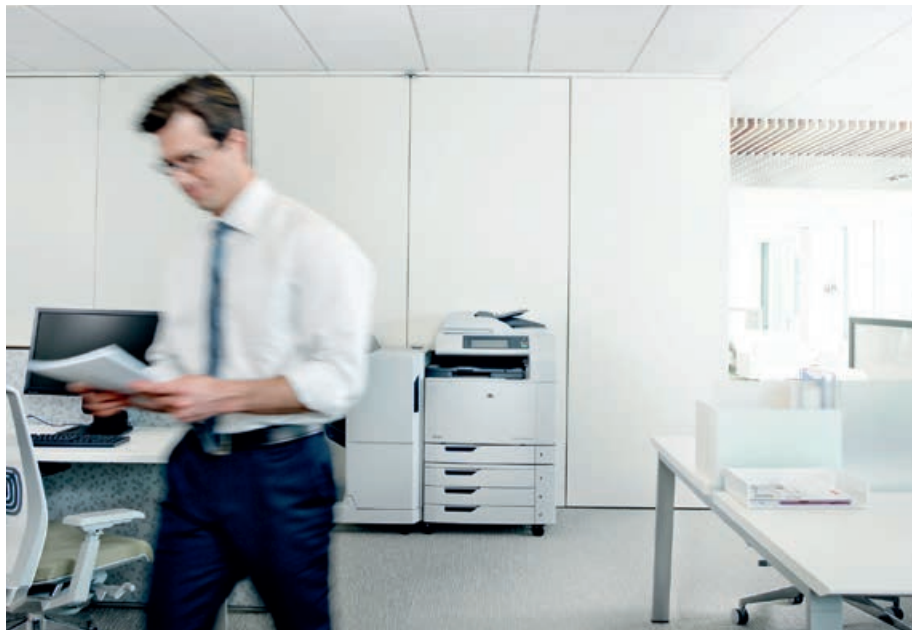


### **Service de remplacement du kit de maintenance HP<sup>1</sup>**

Pour bien entretenir l'imprimante et assurer sa qualité d'impression, le kit de maintenance de l'imprimante doit être remplacé lorsqu'une alerte s'affiche à l'écran. Le service de maintenance du kit de remplacement (MKRS) HP comprend le remplacement de ce consommable ainsi qu'un service spécialisé sur site réalisé par un technicien de services employé par HP.<sup>4</sup>

### **Rétention des supports défectueux<sup>1</sup>**

En bénéficiant de l'offre des services sur site le jour ouvrable suivant, vous avez la possibilité d'ajouter le Service de rétention des supports défectueux (DMR). Un technicien agréé par HP intervient sur site le jour ouvré suivant en cas de panne du matériel d'impression. Cette option supplémentaire vous permet de conserver le disque dur de l'imprimante et les informations critiques qu'il peut contenir, sans les complications et les dépenses engendrées par la commande et l'achat d'un nouveau disque.



### Intervention sur le site le jour même<sup>1</sup>

Si la procédure initiale de dépannage\* ne permet pas de résoudre l'erreur de l'appareil, un technicien des services HP<sup>4</sup> fera tout son possible pour intervenir sur votre site afin de commencer à travailler sur votre matériel dans les quatre heures suivant la transmission de votre dossier à l'agent d'assistance.

- Le service couvre toutes les pièces, le matériel et la main-d'œuvre, ainsi que l'assistance téléphonique, le dépannage et les diagnostics.<sup>5</sup>

### Services après garantie HP<sup>1</sup>

La responsabilité financière et environnementale est une priorité. Pour protéger votre investissement, la solution idéale est de souscrire aux services HP Care Pack après garantie. Ce service prolonge votre protection après l'expiration de votre garantie HP standard, ou après l'expiration de votre service HP Care Pack. Le service après garantie HP Care Pack vous donne accès à tous les avantages dont vous pouviez bénéficier quand vous avez souscrit le HP Care Pack initial, tout en prolongeant la durée de vie de votre investissement en imprimantes.

Les services après garantie sont proposés pour des durées d'un ou deux ans, et avec plusieurs niveaux de service, notamment l'échange, l'intervention sur site et la réparation sur appel.

\*Voir page 16 pour des détails sur la procédure initiale de dépannage.

## Procédure initiale de dépannage<sup>1</sup>

Lorsque vous signalez un problème à HP, nos techniciens du service d'assistance mettent tout en œuvre pour que votre PC soit opérationnel au plus vite. Nos agents d'assistance qualifiés travaillent avec vous pour dépanner le problème à distance. En fonction de leurs conclusions, ils peuvent prendre les mesures suivantes :

- Si le problème peut être réparé à distance, les techniciens vous donnent des instructions étape par étape pour résoudre le problème.
- Si une pièce de remplacement qui peut être installée par le client est nécessaire (par exemple un nouveau moniteur), HP vous la fait livrer. Vous devrez renvoyer la ou les pièce(s) défectueuse(s) à HP dans l'emballage fourni à cet effet.
- Si le problème ne peut pas être résolu selon l'une des méthodes de dépannage et de résolution ci-dessus, le service HP Care Pack déterminera les étapes suivantes. Référez-vous vous aux descriptions de niveau de service pour connaître les prochaines étapes en fonction du HP Care Pack que vous avez acheté.

**Pour en savoir plus sur HP PC et les services d'imagerie et d'impression, rendez-vous sur le site [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)**

**Abonnez-vous pour être tenu informé [hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)**

<sup>1</sup>Les niveaux de service et les temps de réponse des services HP Care Pack peuvent varier en fonction de votre situation géographique. Le service démarre à la date d'achat du matériel. Soumis à conditions. Pour plus de détails et pour connaître les services HP Care Pack disponibles pour votre produit, consultez le site Care Pack Central à l'adresse [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

<sup>2</sup>Lors de la livraison, Computrace Agent n'est pas activé. Il doit être activé par le client lorsqu'il souscrit un abonnement. Le service peut être limité. Vérifiez auprès d'Absolute la disponibilité en dehors des États-Unis. La souscription optionnelle du service Absolute Recovery Guarantee offre une garantie limitée. Certaines conditions s'appliquent. Pour plus de détails, consultez : [www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-lojack](http://www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-lojack). Si Data Delete est utilisé, le paiement de la garantie de récupération est nul et non avenue. Pour utiliser le service Data Delete, les clients doivent d'abord signer un accord de pré-autorisation et créer un code PIN ou acheter au moins un jeton SecurID RSA auprès d'Absolute Software.

<sup>3</sup>Les options de services en termes de disponibilité, de temps de réponse et d'heures d'intervention peuvent varier en fonction du produit et du pays.

<sup>4</sup>Le niveau de service sur site n'est pas forcément disponible dans toutes les régions. Il se peut que, dans certains cas, les services sur site soient assurés par un technicien de service agréé par HP.

<sup>5</sup>Le service sur site HP ne prend pas en charge les consommables, comme les cartouches, les batteries, les kits de maintenance et les autres produits de ce type, ni la maintenance faite par l'utilisateur et les appareils non HP.

