Foire aux questions (FAQ)

HP Subscription

Informations générales et foire aux questions

Aperçu

Qu'est-ce que HP Subscription[1] ?

HP Subscription vous permet d'améliorer votre trésorerie avec un abonnement mensuel qui met à votre disposition du matériel et des services d'exception, avec en plus un remplacement de votre matériel informatique par du neuf tous les deux ou trois ans.

Résultat : si vous souhaitez bénéficier des meilleures technologies, et mieux gérer votre matériel, HP Subscription est la solution qu'il vous faut.

En quoi HP Subscription peut-il aider mon entreprise ?

Ce que vous permet de faire HP Subscription :

- Optimiser votre trésorerie
- Disposer des dernières technologies et de l'assistance HP
- Réduire vos dépenses courantes pour l'entretien de vos machines vieillissantes
- Gagner du temps grâce à la planification, à l'achat et au remplacement simplifiés de votre technologie

Comment HP Subscription bénéficie-t-il aux plus petites entreprises ?

En réalité, HP Subscription a été conçu pour les plus petites entreprises. C'est la solution idéale pour celles qui veulent :

- Mettre à jour leur technologie, mais n'ont pas la trésorerie pour le faire (ou la réservent pour d'autres objectifs professionnels)
- Avoir un interlocuteur unique pour le matériel, les logiciels et les services (avec l'avantage d'un seul paiement mensuel)
- Renouveler régulièrement leur technologie pour éviter l'obsolescence et les interruptions des flux de travail
- Se débarrasser simplement et en toute sécurité des anciens PC, serveurs ou autres équipements informatiques, avec le plus faible impact environnemental
- Convertir des investissements en dépenses opérationnelles

Informations

Quelle est la durée des périodes d'abonnement ?

Vous pouvez choisir de vous abonner pour des périodes de 24 ou 36 mois.

Quels sont les produits vendus dans le cadre de HP Subscription ?

HP et votre revendeur habituel mettent en place différents types de formules qui comprennent généralement du matériel, des logiciels et des services HP. De l'entrée de gamme au haut de gamme, vous trouverez la meilleure solution pour votre entreprise.

Quels sont les types de matériel disponibles dans le cadre de HP Subscription ?

Tous ! Tout le matériel HP est disponible, y compris les tout derniers ordinateurs portables (dont les Ultrabooks™ Intel®), accessoires, tablettes, imprimantes, stations de travail, clients légers et serveurs.

Quels sont les types de logiciel disponibles dans le cadre de HP Subscription ?

Les formules HP Subscription peuvent comprendre des logiciels HP comme des logiciels tiers, tels que Microsoft Office® ou Norton™ AntiVirus, par exemple.

Quels sont les types de service disponibles dans le cadre de HP Subscription ?

Les formules HP Subscription peuvent comprendre une large gamme de services pour vous assurer une sécurité et une productivité totale. En voici quelques exemples :

- **Intervention sur site le jour ouvré suivant** : si le problème ne peut pas être résolu à distance, un représentant HP agréé se rend sur votre site pendant les horaires d'intervention
- **Service en déplacement**: vous bénéficiez d'une réparation rapide de vos ordinateurs portables lorsque vous êtes en déplacement ou en dehors de votre bureau
- **Protection contre les dommages accidentels** : vous bénéficiez d'une réparation ou du remplacement d'un produit HP endommagé suite à un accident, et cela facilement et sans frais

[1] Les offres de financement et de services sont disponibles via Hewlett-Packard Financial Services Company, ses filiales et sociétés affiliées (collectivement SFHP) dans certains pays, et sont soumises à une autorisation de crédit et à la signature des documents standards SFHP. Les abonnements sont proposés pour des durées de 24 ou 36 mois. Les tarifs et conditions sont fondés sur la cote de solvabilité du client, les types d'offres, le type et les options de service et/ou d'équipement. Tous les clients ne sont pas éligibles. Tous les services et offres ne sont pas disponibles dans tous les pays. D'autres restrictions peuvent s'appliquer. Les services financiers HP se réservent le droit de modifier ou d'annuler ce programme à tout moment sans préavis.

Dois-je accepter une configuration prédéterminée ?

Non. Même si HP et ses revendeurs proposent une large gamme de formules, vous pouvez demander des modifications de la configuration en fonction des besoins de votre entreprise.

Procédure

Comment puis-je souscrire à un abonnement HP Subscription ?

Vous pouvez le faire via un revendeur HP. Après votre demande HP Subscription, le revendeur effectuera une vérification de solvabilité avant de l'accepter.

Que comporte le processus d'autorisation de crédit ?

La vérification de crédit est faite automatiquement par votre revendeur HP et peut nécessiter 24 heures avant d'être acceptée. Il vous sera demandé de fournir les informations habituelles sur votre société telles que son nom, son adresse, sa taille approximative, le secteur et le type d'activité et son ancienneté.

Devrai-je présenter les comptes de l'entreprise et d'autres documents ?

Pour des transactions d'un montant inférieur à 150 000 $ (montant total de l'abonnement), les informations de l'agence de notation suffiront. Les documents de lutte contre le blanchiment d'argent pourront être demandés. Certains candidats, dont les entreprises ayant réalisé moins de deux exercices annuels, seront invités à fournir une garantie personnelle sur le montant du capital.

Quels sont les critères d'autorisation ?

Le processus d'autorisation est automatisé et basé sur votre profil financier.

Comment saurai-je si je suis accepté ?

Si vous avez fourni les informations nécessaires pour la demande HP Subscription, votre revendeur sera en mesure de vous communiquer rapidement l'acceptation ou le refus. Dans certains cas, des informations supplémentaires peuvent être demandées pour des raisons réglementaires ou de crédit.

Conditions générales

Où puis-je trouver les conditions générales de HP ?

Les conditions générales de HP Subscription vous seront communiquées pour analyse et signature lorsque votre demande sera traitée.

Quand commence mon abonnement HP Subscription ?

HP Subscription commence à la signature du certificat d'acceptation. Une réponse d'acceptation est supposée vous parvenir dans les 10 jours ouvrés après l'envoi du bulletin de souscription. Veuillez consulter les conditions générales dans le contrat HP Subscription. Vous recevrez votre première facture peu de temps après.

Est-il possible d'évoluer vers les produits HP les plus récents en étant sous un contrat HP Subscription ?

Oui. Étant donné que chaque situation est différente, rapprochez-vous de votre revendeur HP pour créer la meilleure solution pour vous.

Que se passe-t-il si mon matériel tombe en panne pendant la durée de mon abonnement ?

HP analysera le problème et pourra remplacer votre matériel s'il est sous garantie ou couvert par une extension de service HP, comme un service HP Care Pack[2].

Que se passe-t-il si mon matériel est endommagé pendant la durée de mon abonnement ?

Si votre matériel est endommagé pendant la durée de votre abonnement, des frais de réparation pourront vous être demandés. Le contrat HP Subscription exige que le matériel soit restitué en état de fonctionnement. Nous vous recommandons de compléter votre abonnement HP Subscription avec la protection contre les dommages accidentels HP Care Service. Cette garantie couvre la plupart des dommages causés à votre appareil. Veuillez vous renseigner auprès de votre revendeur pour connaître les conditions générales supplémentaires.

[2] Les niveaux de service et les temps de réponse peuvent varier en fonction de votre situation géographique. Les limites et restrictions aux services HP sont régies par les conditions générales de service HP applicables, qui sont remises au client ou lui sont indiquées lors de l'achat. Le client peut disposer de droits supplémentaires accordés par les lois locales et ces droits ne seront en aucun cas affectés par les conditions générales applicables au service HP ou par la garantie limitée accompagnant le produit HP.

Que se passe-t-il si mon matériel est perdu ou volé pendant la durée de mon abonnement ?

En cas de perte ou de vol, il vous sera tout de même demandé de payer les mensualités restantes. Nous vous recommandons d'acheter le service HP PC Tracking and Recovery ou une option de sécurité supplémentaire, telle qu'une balise STOP, avec votre abonnement HP Subscription pour protéger votre matériel. Veuillez vous renseigner auprès de votre revendeur HP.

HP aura-t-il accès aux données de mes appareils pendant l'abonnement ?

Tant que le matériel est en votre possession, HP n'a pas accès à vos données. HP vous conseille d'effacer toutes les données de votre disque dur avant de le retourner à HP. Lorsque vous retournerez votre matériel à la fin de votre abonnement, HP efface également toutes les informations sur le disque dur, selon les normes du secteur.

Renouvellement

Que se passe-t-il à la fin de la période d'abonnement ?

HP vous adressera un courrier de notification avec une option de renouvellement, 90 jours avant l'expiration de l'abonnement, vous proposant une nouvelle période d'abonnement et le matériel actualisé correspondant. Les nouveaux paiements correspondront à la configuration choisie.

Si vous décidez de renouveler le contrat, contactez votre revendeur HP pour envisager la meilleure solution pour votre entreprise. Si vous ne faites rien, la partie matériel de votre abonnement continuera à vous être facturée chaque mois. Mais les HP Care Packs et Services prendront fin.

Que se passe-t-il si je décide de renouveler ?

Lorsque votre abonnement HP Subscription arrive à son terme, vous pouvez retourner le matériel actuel à HP et collaborer avec votre revendeur pour choisir du matériel, des logiciels et services nouveaux.

Que se passe-t-il si je décide de ne pas renouveler ?

Lorsque votre abonnement arrive à son terme, vous devez retourner le matériel à HP et cesser les paiements mensuels. HP effacera toutes les informations sur le disque dur, selon les normes en vigueur dans la profession.

Si je renouvelle, HP augmentera-t-il le montant de mes échéances mensuelles ?

Les échéances mensuelles dépendent du matériel, des logiciels et des services que vous choisissez. Les paiements pour votre matériel, vos logiciels et services nouveaux peuvent être plus ou moins élevés en fonction de votre choix.

Puis-je être propriétaire du PC, d'une façon ou d'une autre ?

Dans un contrat HP Subscription, la propriété n'est pas possible. Si vous désirez poursuivre avec le même équipement, vous pouvez prolonger l'abonnement d'un mois à l'autre, aussi longtemps que vous le souhaitez. Si vous voulez acheter le matériel au bout d'un certain temps, HP Subscription n'est pas la solution qu'il vous faut. Nous vous recommandons plutôt le leasing.

Que fait HP du matériel retourné ?

Si le matériel est obsolète, les services financiers HP s'assureront qu'il est recyclé de manière écologique et conformément aux réglementations nationales sur la sécurité environnementale et celle des données.

Puis-je résilier mon abonnement ?

Vous ne pouvez pas résilier votre abonnement et, après acceptation de celui-ci, vous serez débiteur de la totalité des échéances mensuelles pendant la durée de votre abonnement. Une réponse d'acceptation est supposée vous parvenir dans les 10 jours ouvrés après l'envoi du bulletin de souscription, sauf si nous avons reçu votre courrier de résiliation avant le terme de cette période de 10 jours. Votre signature sur le bulletin de souscription fait preuve de votre consentement aux conditions de l'abonnement. Veuillez consulter les conditions générales dans le contrat HP Subscription.

Une réponse d'acceptation est supposée vous parvenir dans les 10 jours ouvrés après l'envoi du bulletin de souscription. Veuillez consulter les conditions générales dans le contrat HP Subscription.

Options de paiement

Les échéances mensuelles varieront-elles pendant la durée de mon abonnement ?

Non. Votre échéance mensuelle restera identique tout au long de votre période d'abonnement.

Comment dois-je régler la facture de mon abonnement HP Subscription ?

Vous réglerez par prélèvement.

Bénéficierai-je d'avantages en payant en avance mon abonnement HP Subscription ?

Non. Vous ne bénéficierez d'aucun avantage (autre que celui d'éviter des pénalités de retard).

Où dois-je appeler pour les questions relatives à la facturation ?

Selon votre situation géographique, vous pouvez appeler l'un des numéros suivants :

France +33-1-70360461

Allemagne +49-69-66805506

Espagne +34-915-909380

Royaume-Uni +44-20-79490230

Le système HP Subscription me permet-il de bénéficier d'un avantage fiscal ?

Peut-être. Cependant, renseignez-vous auprès votre expert-comptable pour déterminer comment HP Subscription peut être avantageux pour vous, compte tenu de vos charges opérationnelles et de vos investissements.

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

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations figurant dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. Les seules garanties pour les produits et services HP sont celles stipulées dans les déclarations formelles de garantie accompagnant ces produits et services. Les informations contenues dans ce document ne constituent en aucun cas une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions techniques ou rédactionnelles constatées dans ce document.

Microsoft et Office sont des marques déposées du groupe Microsoft aux États-Unis. Intel et Ultrabook sont des marques d'Intel Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays.

4AA5-4285FRE, décembre 2014