

# Service d'assistance matérielle sur site HP



## Services contractuels HP Care

### Principales caractéristiques du service

- Diagnostic et assistance à distance en cas de problème
- Assistance matérielle sur site
- Pièces et matériel de remplacement
- Mises à jour de micrologiciel pour les produits sélectionnés
- Options de niveau de service avec différentes fenêtres de couverture
- Options de niveau de service avec différents délais d'intervention sur site
- Maintenance régulière (pour certains produits éligibles uniquement)
- Gestion des remontées d'incident
- Accès aux informations et services d'assistance électronique
- Solution HP d'assistance électronique à distance (pour produits éligibles uniquement)
- Maintenance préventive (en option pour les produits éligibles uniquement)
- Rétention des supports défectueux (en option pour les produits PC éligibles uniquement, inclus pour les imprimantes)
- Choix de délais garantis entre l'appel et la réparation effective dans le cadre de l'assistance matérielle (en option pour les produits éligibles uniquement)
- Gestion améliorée du stock des pièces (incluse dans certains délais garantis entre l'appel et la réparation effective en option)
- Protection contre les dommages accidentels (en option pour les produits éligibles dans certains pays seulement)
- Couverture internationale (en option pour les produits éligibles dans certains pays seulement)

### Aperçu du service

Le service d'assistance matérielle sur site HP assure une assistance à distance et un support technique sur site pour votre matériel couvert éligible, ce qui permet d'optimiser son temps de fonctionnement.

Vous avez le choix entre différentes formules de service avec des niveaux de service prédéfinis, ou vous pouvez configurer les options de service proposées et choisir d'autres délais ou horaires d'intervention pour répondre à vos besoins spécifiques.

Les options de niveau de service avec les délais garantis entre l'appel et la réparation effective assurent à vos gestionnaires informatiques de disposer de l'aide de spécialistes de l'assistance qui commenceront rapidement à dépanner votre matériel pour le remettre en état de fonctionnement dans le délai spécifié.

### Caractéristiques

Tableau 1. Fonctionnalités du service

Fonctionnalité	Modalités
<b>Diagnostic et assistance à distance en cas de problème</b>	<p>Une fois que le Client a passé un appel et que HP l'a pris en charge tel qu'indiqué dans la section « Dispositions générales/Autres exclusions », HP travaillera pendant les horaires d'intervention couverts pour isoler l'incident matériel et dépanner, corriger et résoudre les problèmes à distance avec le Client. Avant toute assistance sur site, HP peut initier et réaliser des diagnostics à distance en utilisant des solutions d'assistance électronique afin d'accéder aux produits couverts, ou utiliser d'autres moyens pour faciliter la résolution des problèmes à distance.</p> <p>HP proposera une assistance téléphonique pour l'installation du micrologiciel installable par le client et des pièces d'auto-réparation pendant les horaires d'intervention établis pour le service.</p> <p>Quels que soient les horaires d'intervention, les incidents liés au matériel couvert peuvent être communiqués à HP par téléphone ou sur son portail web en fonction des disponibilités locales, ou sous forme de signalements automatiques concernant un équipement via les solutions d'assistance électronique à distance HP, accessibles 24 h/24, 7 jours sur 7. HP se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.</p>
<b>Assistance matérielle sur site</b>	<p>En cas d'incidents matériels qui ne peuvent pas, de l'avis de HP, être résolus à distance, un représentant agréé HP assurera une assistance technique sur site pour les produits matériels couverts afin de les remettre en état de fonctionnement. Pour certains produits, HP peut décider, à sa seule discrétion, de les remplacer au lieu de les réparer. Les produits de remplacement seront neufs ou posséderont des performances équivalentes à celles d'un matériel neuf. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>Dès que le représentant agréé HP arrive sur le site du Client, il continue la prestation de service sur place ou à distance, à la discrétion de HP, jusqu'à ce que les produits soient réparés. Le travail peut être suspendu temporairement si des pièces ou d'autres ressources sont nécessaires, mais il reprendra dès qu'elles seront disponibles.</p> <p>Le travail en continu jusqu'à la résolution du problème peut ne pas s'appliquer au support sur site proposé pour les ordinateurs de bureau et portables, imprimantes et les produits grand public.</p> <p>La réparation est considérée comme achevée lorsque HP constate la correction de la défaillance matérielle ou le remplacement du matériel.</p>

<b>Assistance matérielle sur site, suite</b>	<p>« <b>Correctif ponctuel</b> ». Lors de la prestation d'assistance technique sur site, HP peut également :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Installer les améliorations techniques disponibles pour les produits matériels couverts afin d'aider le Client à maintenir leur bon fonctionnement et d'assurer leur compatibilité avec les pièces de rechange matérielles fournies par HP.</li> <li>• Installer les mises à jour du micrologiciel disponibles qui, de l'avis de HP, ne peuvent être installées par le Client et sont nécessaires pour rétablir le fonctionnement du produit couvert ou maintenir la prise en charge par HP.</li> </ul> <p>« <b>Correctif sur demande</b> ». À la demande du Client, HP installera également pendant les heures d'intervention couvertes les mises à jour essentielles du micrologiciel qui, de l'avis de HP, ne peuvent être installées par le client pour les produits matériels couverts. Les mises à jour essentielles du micrologiciel sont celles dont l'installation immédiate est recommandée par la division Produits de HP.</p>
<b>Pièces et matériel de remplacement</b>	<p>HP fournira les pièces et le matériel de remplacement, pris en charge par HP, nécessaires pour maintenir le produit matériel couvert en état de fonctionnement, y compris ceux permettant de procéder aux améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de remplacement fournies par HP seront neuves ou posséderont des performances équivalentes à celles d'un matériel neuf. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. Les clients qui désirent conserver, démagnétiser ou détruire physiquement les pièces remplacées seront facturés et devront payer le prix catalogue des pièces de rechange.</p> <p>Les fournitures et les consommables ne sont pas pris en charge et ne sont pas inclus dans le cadre de ce service. Les modalités et conditions de garantie standard s'appliquent à ces derniers. La réparation ou le remplacement des fournitures ou consommables relève de la responsabilité du Client. Certaines exceptions peuvent s'appliquer ; veuillez contacter HP pour en savoir plus. Si un consommable peut être couvert, selon la décision de HP, les délais garantis entre l'appel et la réparation effective, ainsi que les délais d'intervention sur site, ne s'appliqueront pas à la réparation ou au remplacement des consommables couverts.</p> <p><b>Durée de vie/utilisation maximale prise en charge</b> : les pièces et composants ayant atteint leur durée de vie maximale et/ou leurs limites d'utilisation maximales d'après le manuel d'utilisation du fabricant, (les spécifications QuickSpecs des produits ou leur fiche technique) ne seront pas fournis, réparés ou remplacés dans le cadre de ce service.</p>
<b>Mises à jour du micrologiciel pour les produits sélectionnés</b>	<p>HP propose régulièrement des mises à jour autorisées de micrologiciel pour ses produits matériels. Ces mises à jour ne sont proposées qu'aux Clients ayant conclu un accord, toujours en vigueur, les autorisant à accéder à celles-ci.</p> <p>Dans le cadre de ce service, les Clients ont le droit de télécharger, d'installer et d'utiliser les mises à jour de micrologiciel pour les produits matériels couverts par ce service, sous réserve des restrictions de licence applicables figurant dans les conditions de vente standard actuelles de HP.</p> <p>HP vérifiera le droit d'accès aux mises à jour par des moyens raisonnables (comme un code d'accès ou autre moyen d'identification) et le Client est tenu d'utiliser ces moyens d'accès en conformité avec les conditions de la présente fiche technique et autres accords applicables avec HP.</p> <p>HP peut prendre toutes les mesures supplémentaires raisonnables, dont des inspections, pour vérifier le respect par le Client des conditions de ses accords avec HP, y compris cette fiche technique.</p> <p>Les Clients possédant des licences de produits logiciels basés sur un micrologiciel (fonctionnalités installées dans le micrologiciel et activées par l'achat d'une licence de produit logiciel séparée) doivent également disposer, le cas échéant, d'un accord d'assistance logicielle HP en vigueur pour recevoir, télécharger, installer et utiliser les mises à jour de micrologiciel associées. HP fournira et installera les mises à jour de micrologiciel ou aidera le Client à les installer, comme indiqué précédemment dans ce document, seulement si le Client dispose du droit d'utiliser les mises à jour logicielles en question pour chaque système, connecteur, processeur, cœur de processeur ou licence logicielle d'utilisateur final, conformément aux conditions de la licence logicielle HP initiale ou du fabricant initial.</p>

<b>Horaires d'intervention</b>	<p>Les horaires d'intervention précisent les heures auxquelles les services décrits sont fournis sur site ou à distance.</p> <p>Les appels reçus en dehors des horaires d'intervention seront enregistrés au moment où l'appel est passé auprès de HP, mais ne seront pas confirmés avant le jour suivant couvert par ces horaires, comme indiqué dans la section « Dispositions générales/Autres exclusions ».</p> <p>Les options d'horaires d'intervention disponibles pour les produits éligibles sont précisées dans le tableau des options de niveau de service.</p> <p>Ils dépendent de la disponibilité au plan local. Veuillez contacter un bureau de vente local HP pour obtenir des informations détaillées sur la disponibilité du service.</p>
<b>Délai d'intervention sur site pour l'assistance matérielle</b>	<p>Pour les incidents liés au matériel couvert qui ne peuvent pas être résolus à distance, HP aura recours aux moyens commercialement raisonnables pour apporter une réponse sur site dans le délai d'intervention spécifié.</p> <p>Le délai d'intervention sur site définit la période de temps qui débute lorsque l'appel a été reçu et pris en charge par HP, comme indiqué dans la section « Dispositions générales/Autres exclusions ». Le délai d'intervention sur site prend fin lorsque le représentant agréé HP arrive sur le site du Client ou lorsque l'événement signalé est clos et accompagné d'une explication de la part de HP précisant qu'il ne nécessite pas actuellement d'intervention sur site.</p> <p>Les délais d'intervention sont calculés pendant les horaires d'intervention couverts uniquement et peuvent être reportés au jour suivant couvert par ces horaires. Les options de délai d'intervention disponibles pour les produits éligibles sont précisées dans le tableau des options de niveau de service. Les délais d'intervention dépendent de la disponibilité au plan local. Veuillez contacter un bureau de vente local HP pour obtenir des informations détaillées sur la disponibilité du service.</p>
<b>Maintenance régulière</b>	<p>HP assure une maintenance régulière pour certains produits à refroidissement à eau éligibles ; la fréquence et l'étendue de ces services de maintenance sont définies par le calendrier de maintenance du produit figurant dans sa documentation.</p> <p>Lorsque la maintenance périodique est incluse, un représentant agréé HP contacte le Client afin de prévoir un rendez-vous pour cette maintenance à une date convenue d'un commun accord pendant les heures ouvrables normales de HP au plan local, à l'exclusion des jours fériés HP, et dans l'intervalle prévu et exigé par le calendrier de maintenance, sauf si HP en convient autrement par écrit. Tout service fourni en dehors des heures ouvrables habituelles de HP pourra entraîner des frais supplémentaires.</p> <p>Lorsque HP contactera le Client pour planifier ce service, HP organisera les activités de maintenance périodique nécessaires, et identifiera et communiquera au Client toutes les conditions préalables exigées. Celui-ci sera tenu d'assurer l'accès au produit, de vérifier que les conditions préalables sont remplies et de fournir tous les consommables comme les filtres et les produits chimiques exigés lors de la maintenance.</p> <p>Pour en savoir plus sur les produits éligibles à une maintenance régulière dans le cadre de ce service, veuillez contacter votre représentant agréé HP.</p>
<b>Gestion des remontées d'incidents</b>	<p>HP a établi des procédures formelles de hiérarchisation afin de faciliter la résolution des incidents complexes. La direction locale de HP coordonne la remontée des incidents, mobilisant les compétences des ressources appropriées de HP et/ou des tiers choisis pour aider à la résolution des problèmes.</p>
<b>Accès aux informations et services d'assistance électronique</b>	<p>Dans le cadre de ce service, HP offre au Client l'accès à certains outils sur Internet ou certains outils électroniques commercialement disponibles. Le Client possède un accès à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• certaines fonctionnalités à la disposition des utilisateurs enregistrés, comme l'abonnement aux notifications proactives concernant le matériel et la participation à des forums d'assistance pour la résolution des problèmes et le partage des meilleures pratiques avec les autres utilisateurs enregistrés ;</li> <li>• des recherches web élargies de documents d'assistance technique autorisés pour faciliter la résolution des problèmes ;</li> </ul>

<b>Accès aux informations et services d'assistance électronique, suite</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>certains outils de diagnostic de service HP exclusifs, avec accès par mot de passe ;</li> <li>un outil en ligne pour soumettre des questions directement à HP ; celui-ci permet de résoudre rapidement les problèmes grâce à une procédure de pré-qualification qui dirige la demande de service ou d'assistance vers les ressources qualifiées pour répondre à la question ; l'outil permet également d'évaluer l'état de chaque demande de service ou d'assistance effectuée, y compris les cas soumis par téléphone ;</li> <li>des bases de données de connaissance hébergées par HP et autres tierces parties pour certains produits tiers, où les Clients peuvent rechercher et obtenir des informations produit, trouver des réponses à leurs questions d'assistance et prendre part à des forums d'aide ; ce service peut être limité par des restrictions d'accès aux tiers.</li> </ul>
<b>Solution d'assistance électronique à distance HP</b>	<p>Pour les produits éligibles, la solution d'assistance électronique à distance HP offre de solides capacités de dépannage et de réparation. Elle peut comporter des solutions d'accès au système à distance, offrir un point d'administration central, une vue des incidents en cours dans l'entreprise et de leur historique. Le spécialiste du service d'assistance HP utilisera l'accès au système à distance uniquement avec l'autorisation du Client. Cet accès au système à distance peut permettre au spécialiste HP de fournir un dépannage plus efficace et de résoudre plus rapidement les problèmes.</p>

## Caractéristiques

**Tableau 2.** Fonctionnalités du service en option

Fonctionnalité	Modalités
<b>Maintenance préventive</b>	<p>Un représentant agréé par HP se rendra sur le site du Client à intervalles réguliers et planifiés. Pour tous les produits autres que les imprimantes qui nécessitent un service de maintenance préventive, le Client devra appeler HP pour demander un rendez-vous de maintenance préventive dans les intervalles convenus. Pour les imprimantes qui nécessitent un service de maintenance préventive, le Client devra appeler HP pour planifier les visites de maintenance préventive lorsque l'imprimante affiche l'alerte concernée ou lorsque le décompte de pages est proche du rendement prévu du kit.</p> <p>Au cours de la visite, le représentant agréé HP déterminera le niveau des vérifications à effectuer pour les services de maintenance préventive, tels que les diagnostics et la vérification des journaux d'erreur sur les systèmes couverts, afin d'identifier d'éventuels problèmes matériels et, si nécessaire, résoudra les problèmes système ou électroniques, procédera au nettoyage ou au remplacement des pièces usées / défectueuses ou des éléments de maintenance.</p> <p>Le représentant pourra également rechercher d'éventuels problèmes en inspectant les câbles et leurs connexions, les indicateurs d'état visuels du matériel couvert, les niveaux de température et d'humidité en les comparant aux spécifications du fournisseur, et également en installant les mises à jour des micrologiciels et les améliorations techniques applicables, si nécessaire de l'avis de HP, pour la maintenance du produit matériel. Le représentant pourra fournir un rapport final sur l'état du matériel.</p> <p>Les services de maintenance préventive sont assurés de 8 h à 17 h (heure locale) du lundi au vendredi, hors jours fériés HP, indépendamment des horaires d'intervention choisis.</p> <p>La disponibilité du service et les prestations peuvent varier d'une région à l'autre.</p>
<b>Rétention des supports défectueux</b>	<p>Ce service est inclus dans le support standard des imprimantes concernées, et en option pour les produits PC éligibles. Ce service permet au Client de conserver les composants de disque dur ou disque SSD/Flash défectueux éligible dont il ne souhaite pas se séparer en raison de données sensibles contenues sur le disque couvert par ce service. Tous les disques durs ou SSD/Flash éligibles d'un même système couvert doivent adhérer au service de rétention des supports défectueux.</p>

<b>Délai garanti entre l'appel et la réparation effective du matériel</b>	<p>Un délai garanti entre l'appel et la réparation effective peut être choisi à la place d'un délai d'intervention sur site pour les produits éligibles. Pour les incidents graves (gravité 1 ou 2) concernant un matériel couvert qui ne peuvent pas être résolus à distance, HP fera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour remettre le matériel en état de fonctionnement pendant le délai garanti entre l'appel et la réparation effective. Pour les incidents non-graves (gravité 3 ou 4) ou à la demande du Client, HP échangera avec ce dernier pour planifier d'un commun accord une heure pour démarrer les mesures correctives, et le délai garanti entre l'appel et la réparation effective commencera à ce moment-là. Les niveaux de gravité des incidents sont définis dans la section « Dispositions générales/ Autres exclusions ».</p> <p>Le délai garanti entre l'appel et la réparation effective fait référence à la période de temps qui débute lorsque l'appel a été reçu et pris en charge par HP, ainsi qu'il est décrit dans la section « Dispositions générales/ Autres exclusions ». Il prend fin lorsque HP détermine que le matériel a été réparé ou que l'évènement signalé est clos, accompagné d'une explication de la part de HP précisant que celui-ci ne nécessite pas actuellement d'intervention sur site. Les délais garantis entre l'appel et la réparation effective sont calculés pendant les horaires d'intervention uniquement et peuvent être reportés au jour suivant couvert par ces horaires.</p> <p>Les options de délais garantis entre l'appel et la réparation effective disponibles pour les produits éligibles sont précisées dans le tableau des options de niveau de service. Les délais garantis entre l'appel et la réparation effective dépendent de la disponibilité au plan local. Veuillez contacter un bureau de vente local HP pour obtenir davantage d'informations.</p> <p>La réparation est considérée comme étant achevée lorsque HP constate la correction de la défaillance ou le remplacement du matériel. HP décline toute responsabilité en cas de perte de données et il incombe au Client de mettre en place les procédures de sauvegarde appropriées. La vérification par HP peut être effectuée par l'exécution d'un auto-test de mise sous tension ou d'un auto-diagnostic, ou par une vérification visuelle du bon fonctionnement. HP déterminera, à sa seule discrétion, le niveau de test nécessaire pour vérifier que le matériel est effectivement réparé. HP peut, à sa seule discrétion, remplacer le produit de façon temporaire ou permanente afin d'honorer ses engagements sur les délais de réparation. Les produits de remplacement sont neufs ou possèdent des performances équivalentes à celles d'un matériel neuf. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>Il faudra compter 30 jours à partir de l'achat de ce service pour installer et effectuer les évaluations et procédures requises avant que le délai garanti entre l'appel et la réparation effective ne prenne effet. Au cours de cette période initiale de 30 jours et pendant jusqu'à 5 jours ouvrés supplémentaires après la réalisation de l'évaluation, HP assurera un délai d'intervention sur site de 4 heures.</p>
<b>Gestion améliorée du stock de pièces</b>	<p>Pour permettre à HP d'honorer ses engagements sur les délais garantis entre l'appel et la réparation effective, un inventaire des pièces de remplacement essentielles est tenu à jour pour les Clients de ce service. Cet inventaire est stocké dans un centre HP dédié. Ces pièces sont gérées de façon à permettre une plus grande disponibilité des stocks et sont accessibles aux représentants agréés HP répondant aux demandes d'assistance éligibles. La gestion améliorée du stock des pièces est incluse dans certains délais garantis entre l'appel et la réparation effective proposés en option.</p>
<b>Protection contre les dommages accidentels</b>	<p>Pour les produits éligibles, des niveaux de service spécifiques peuvent être offerts avec une protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation. Lorsque celle-ci s'applique, le Client bénéficie d'une protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation pour le matériel couvert dans le cadre de ce service.</p> <p>Le dommage accidentel est défini comme le dommage physique à un produit causé par un incident soudain imprévu ou résultant de celui-ci, dans la mesure où il se produit dans des conditions normales d'utilisation. Les risques couverts comprennent les déversements accidentels de liquide à l'intérieur de l'appareil ou sur celui-ci, les chutes, les chocs et les surtensions électriques ; sont également couverts les écrans à cristaux liquides (LCD) et autres pièces endommagées ou cassées. Des informations et exclusions supplémentaires concernant le service de protection contre les dommages accidentels sont répertoriées dans la section « Limites du service ».</p>

**Couverture internationale**

La couverture internationale est disponible dans certains pays/régions géographiques. La liste détaillée est disponible sur [hp.com/services/travel](http://hp.com/services/travel). Cette liste comporte des informations sur la disponibilité géographique spécifique de l'assistance matérielle pour les voyageurs, y compris les options de protection contre les dommages accidentels et de rétention des supports défectueux. La liste des pays/zones géographiques est susceptible d'être modifiée sans préavis.

Il est conseillé au Client de se renseigner sur la couverture internationale sur ce site Internet avant son départ.

Lorsque le Client est en déplacement dans l'un de ces endroits et se trouve en dehors du pays où le produit a été initialement acheté, HP :

- Indiquera au Client le numéro de téléphone du Centre mondial de solutions HP pour le pays ou la zone géographique concerné(e) dans la partie « Contacter HP » sur [hp.com](http://hp.com).
- Acceptera les appels du Client dans le pays ou la zone géographique où il est en déplacement, ou les appels du service d'assistance interne de la société du Client.
- Diagnostiquera le degré de défaillance du matériel.
- Organisera une intervention le jour ouvré suivant ou la livraison de pièces de rechange, si nécessaire, dans la zone du pays ou de la région participant au programme où se trouve le Client.
- Fournira les pièces nécessaires à la réparation selon les spécifications du matériel, sous réserve que les pièces localisées soient disponibles là où se trouve le Client.

**Caractéristiques****Tableau 3.** Options de niveau de service

Certaines options de niveau de service ne sont pas disponibles avec tous les produits. Les options de niveau de service choisies par le Client seront spécifiées dans la documentation contractuelle qui lui sera remise.

<b>Option</b>	<b>Modalités</b>
<b>Options d'horaires d'intervention</b>	Le service est disponible pendant les jours et horaires d'intervention spécifiés.
<b>Heures et jours ouvrables standard (9x5)</b>	Les heures ouvrables sont généralement de 8h00 à 17h00 du lundi au vendredi, mais peuvent varier selon les habitudes locales.
<b>13 heures, jours ouvrables standard (13x5)</b>	Les heures ouvrables sont généralement de 8h00 à 19h00 du lundi au vendredi, mais peuvent varier selon les habitudes locales.
<b>16 heures, jours ouvrables standard (16x5)</b>	Les heures ouvrables sont généralement de 8h00 à minuit du lundi au vendredi, mais peuvent varier selon les habitudes locales.
<b>24 heures, jours ouvrables standard</b>	24 heures sur 24, du lundi au vendredi, hors jours fériés HP.
<b>Extension de la couverture à des horaires supplémentaires</b>	Les horaires d'intervention sont élargis et personnalisés afin d'inclure des heures en plus avant ou après les horaires d'intervention ayant été sélectionnés.
<b>Extension de la couverture à des jours supplémentaires</b>	Les jours d'intervention sont augmentés en appliquant les horaires d'intervention sélectionnés à des jours supplémentaires de la semaine : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samedis, hors jours fériés HP.</li> <li>• Dimanches (exige une couverture avec des horaires d'intervention le samedi et les jours fériés).</li> <li>• Jours fériés HP, lorsque ceux-ci tombent un jour en semaine qui, le cas échéant, serait couvert par les horaires d'intervention choisis.</li> </ul>
<b>Options de délai d'intervention sur site</b>	Un représentant agréé HP se rend sur le site du Client pendant les horaires d'intervention couverts afin de commencer le service de maintenance matérielle dans le délai spécifié suivant la réception et la prise en charge de l'appel par HP.
<b>Délai d'intervention sur site d'une heure</b>	Intervention sur site dans l'heure suivant la prise en charge de l'appel.
<b>Délai d'intervention sur site de 2 heures</b>	Intervention sur site dans les 2 heures suivant la prise en charge de l'appel.
<b>Délai d'intervention sur site de 4 heures</b>	Intervention sur site dans les 4 heures suivant la prise en charge de l'appel.
<b>Délai d'intervention sur site d'un jour</b>	Intervention sur site le jour suivant la prise en charge de l'appel.

<b>Délai d'intervention sur site de 2 jours</b>	Intervention sur site dans les deux jours couverts.
<b>Délai d'intervention sur site de 3 jours</b>	Intervention sur site dans les trois jours couverts.
<b>Délai d'intervention sur site de 5 jours</b>	Intervention sur site dans les cinq jours couverts.
<b>Délai d'intervention sur site planifié</b>	Un représentant agréé HP se rendra sur le site du Client pour commencer le service de maintenance matérielle entre 8 h et 17 h (heure locale) pendant les visites hebdomadaires planifiées, les jours de semaine convenus du lundi au vendredi, hors jours fériés HP.
<b>Options de délai garanti entre l'appel et la réparation effective (à la place des options de délai d'intervention sur site)</b>	Pour les incidents graves liés au matériel couvert, HP mettra en œuvre tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement dans le délai spécifié à partir de la réception et de la prise en charge de l'appel par HP.
<b>Délai de 4 heures entre l'appel et la réparation effective</b>	Réparation effectuée dans les 4 heures couvertes.
<b>Délai de 6 heures entre l'appel et la réparation effective</b>	Réparation effectuée dans les 6 heures couvertes.
<b>Délai de 8 heures entre l'appel et la réparation effective</b>	Réparation effectuée dans les 8 heures couvertes.
<b>Délai de 24 heures entre l'appel et la réparation effective</b>	Réparation effectuée dans les 24 heures, si celles-ci tombent pendant des horaires d'intervention couverts.

## Limites du service

À la discrétion de HP, le service sera assuré via la combinaison d'une assistance et d'un diagnostic à distance, de services sur site et d'autres méthodes de prestation de service. Les autres méthodes de prestation de service peuvent inclure la livraison par un transporteur de pièces remplaçables par le client telles qu'un clavier, une souris ou, en cas d'accord avec le Client, d'autres pièces classées par HP comme pièces d'auto-réparation par le client ou un produit de remplacement complet. HP déterminera la méthode de livraison appropriée pour fournir au Client une assistance efficace en temps opportun et respecter le délai garanti entre l'appel et la réparation effective, le cas échéant.

Si le Client accepte l'auto-réparation recommandée et qu'une pièce d'auto-réparation lui est fournie pour remettre le système en état de fonctionnement, le niveau de service sur site ne s'appliquera pas. Dans ces cas-là, HP procédera à une livraison express des pièces d'auto-réparation par le client essentielles au fonctionnement du produit, à l'adresse du Client. Pour en savoir plus sur le processus et les pièces de réparation par le client, veuillez vous rendre sur [hp.com/go/selfrepair](http://hp.com/go/selfrepair).

Le délai d'intervention sur site ne s'appliquera pas si le service peut être assuré à l'aide du diagnostic ou de l'assistance à distance, ou d'autres méthodes de prestation de service décrites précédemment.

Si une vérification initiale est demandée par HP, le délai garanti entre l'appel et la réparation effective du matériel ne prendra pas effet avant cinq (5) jours ouvrés suivant la fin de l'inspection. En outre, HP se réserve le droit de rétrograder le service à un délai d'intervention sur site ou d'annuler le contrat de service si des suggestions essentielles formulées lors de l'inspection n'ont pas été suivies ou si l'inspection n'est pas réalisée dans le délai imparti.

Les activités ou situations suivantes suspendront le calcul du délai entre l'appel et la réparation effective (le cas échéant), jusqu'à ce qu'elles soient terminées ou résolues :

- Toute action ou inaction réalisée par le Client ou un tiers affectant le processus de réparation.
- Toute procédure de réparation automatique ou manuelle déclenchée par la défaillance du matériel, comme la reconstruction du mécanisme du disque, des procédures de préservation ou des mesures de protection de l'intégrité des données.
- Toute autre activité non spécifique à la réparation du matériel, mais nécessaire pour vérifier que le mauvais fonctionnement du matériel a été corrigé, comme le redémarrage du système d'exploitation.

HP se réserve le droit de modifier le délai garanti entre l'appel et la réparation effective qui s'applique à la configuration, à l'emplacement et à l'environnement spécifiques du produit du Client. Ceci est établi au moment de la commande de l'accord d'assistance, sous réserve des ressources disponibles.

Le délai garanti entre l'appel et la réparation effective ne s'applique pas lorsque le Client demande à HP de prolonger le diagnostic au lieu d'exécuter les procédures de récupération recommandées.

Si le Client requiert un service planifié, le délai garanti entre l'appel et la réparation effective commencera à la date programmée convenue.

Les actions suivantes sont exclues de ce service :

- La sauvegarde, la récupération et l'assistance relatives au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données.
- Les tests opérationnels des applications ou tests supplémentaires demandés ou requis par le Client.
- Le dépannage des problèmes d'interconnectivité et de compatibilité.
- Les services requis liés au fait que le Client a omis d'intégrer une solution, une réparation, une modification ou un correctif lui ayant été fourni(e) par HP.
- Les services requis dus à l'incapacité du Client à prendre une mesure préventive conseillée précédemment par HP.
- Les services qui, selon HP, sont nécessaires en raison d'un traitement ou d'une utilisation inapproprié(e) du produit.
- Les services qui, de l'avis de HP, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installation, de modification ou de réparation d'un matériel, micrologiciel ou logiciel ou d'en assurer la maintenance par du personnel n'appartenant pas à HP.

Pour les systèmes de TPV (Terminaux Point de Vente) HP et les solutions de produits jumelés comme les solutions commerciales, les bornes ou les chariots, le service peut être fourni sur site pour l'unité de base uniquement. Le service pour les périphériques rattachés sera fourni via l'expédition de pièces ou de produits de remplacement en vue d'une installation par le Client ou par le transporteur spécialisé qui livre la pièce ou le produit.

#### **Limitations applicables au service de rétention des supports défectueux**

Le service de rétention des supports défectueux (inclus ou en option) s'applique uniquement aux éléments de conservation des données éligibles, remplacés par HP en raison d'une défaillance. Elle ne s'applique pas à l'échange d'éléments de conservation des données n'ayant pas montré de défaillance.

Les éléments de conservation des données qui sont spécifiés par HP comme des pièces consommables et/ou ayant atteint leur durée de vie maximale et/ou leurs limites d'utilisation maximale d'après le manuel d'utilisation du fabricant, (les spécifications QuickSpecs du produit ou la fiche technique) ne sont pas couverts par ce service.

Le service de rétention des supports défectueux pour les options désignées par HP comme nécessitant une couverture séparée, le cas échéant, doit être configuré et acheté séparément.

Les taux de défaillance de ces composants sont constamment contrôlés et HP se réserve le droit d'annuler ce service avec un préavis de 30 jours s'il estime raisonnablement que le Client utilise cette option de service de manière abusive (lorsque le remplacement des éléments de conservation des données excède substantiellement les taux de défaillance standard pour le système en question, par exemple).

#### **Exclusions de l'option de service de protection contre les dommages accidentels**

L'éligibilité à l'achat de l'option de service de protection contre les dommages accidentels exige que le produit soit couvert par une garantie d'usine ou un service d'extension de garantie avec une durée de couverture égale ou supérieure à celle du service de protection contre les dommages accidentels. Ce service garantit une protection contre les dommages accidentels soudains et imprévisibles liés à la manipulation, dès lors que les dommages en question surviennent dans le cadre d'une utilisation normale. Il ne couvre pas les situations et dommages suivants causés par :

- L'usure normale ; le changement de couleur, de texture ou de finition ; la détérioration progressive, la rouille, la poussière ou la corrosion ;
- Un incendie, un accident de véhicule ou du propriétaire (dans les cas où l'accident en question est couvert par une police d'assurance ou autre garantie produit), un phénomène naturel (tel que, mais sans s'y limiter, une inondation), ou tout autre danger dont l'origine est extérieure au produit ;



- L'exposition à des conditions climatiques ou environnementales excédant les spécifications de HP, l'exposition à des substances dangereuses (y compris les matières biologiques dangereuses), la négligence de l'utilisateur, l'utilisation abusive, la mauvaise manipulation, une alimentation électrique inadaptée, les réparations ou tentatives de réparation non autorisées, les modifications d'équipement inadéquates ou non autorisées, les fixations ou l'installation, le vandalisme, les dommages provoqués par les animaux ou insectes ou leur invasion, les batteries défectueuses, les fuites de batteries, le non-respect de la maintenance spécifiée par le fabricant (y compris l'utilisation de nettoyants inappropriés) ;
- Les erreurs de conception, construction ou programmation du produit, ou celles présentes dans ses instructions ;
- L'entretien, la réparation ou le remplacement exigé(e) par la perte ou les dommages provenant de causes autres que l'utilisation, le stockage et le fonctionnement normal du produit conformément aux spécifications du fabricant et au manuel de l'utilisateur ;
- Le vol, la perte ou la disparition inexplicquée ;
- La perte ou la corruption de données, l'interruption d'activités professionnelles ;
- La fraude (y compris, sans caractère limitatif, toute déclaration incorrecte, trompeuse, erronée ou incomplète sur la façon dont l'équipement a été endommagé, faite à l'arbitre du Client, au technicien ou à HP) ;
- Les dommages accidentels ou autres subis par le produit qui sont cosmétiques par nature, c'est-à-dire les dommages n'altérant pas l'utilisation et le fonctionnement de l'ordinateur ;
- Les imperfections de l'écran de l'ordinateur, y compris, sans caractère limitatif, les pixels « brûlés » ou manquants, causées par l'utilisation et le fonctionnement normal du produit ;
- Les dommages causés à un(des) produit(s) dont les numéros de série ont été retirés ou altérés ;
- Les dommages ou pannes de matériel couvert par la garantie, le rappel ou les bulletins d'usine du fabricant ;
- Les dommages causés pendant l'expédition du produit couvert depuis/vers un autre emplacement par le Client ;
- Les dommages matériels et logiciels, dommages aux supports, données, etc., découlant de causes comprenant notamment, sans caractère limitatif, les virus, programmes d'applications, programmes réseaux, mises à jour, formatages de toute nature, bases de données, fichiers, pilotes, code source, code objet ou données propriétaires, toute assistance, configuration, installation ou réinstallation de tout logiciel ou donnée, ou l'utilisation de supports endommagés ou défectueux ;
- Toutes les conditions pré-existantes survenues (c'est-à-dire qui ont eu lieu) avant la date d'achat du service HP Care Pack ;
- L'obsolescence du produit ;
- Tout équipement transféré en dehors du pays d'achat et non couvert par un niveau de service international et une protection contre les dommages accidentels ;
- Les écrans LCD endommagés ou défectueux lorsque la défaillance est provoquée par un usage abusif ou exclue dans le présent document ;
- Les dommages intentionnels ayant provoqué une fissure ou une détérioration de l'écran de l'ordinateur ou des dégâts à un moniteur ;
- Les dommages dus à une intervention policière, une guerre déclarée ou non déclarée, un incident nucléaire ou au terrorisme ;
- L'altération ou la modification du produit couvert de quelque façon que ce soit ;
- Toute disparition inexplicquée ou mystérieuse, ou tout acte délibéré destiné à endommager le produit couvert ;
- Le comportement dangereux, négligent ou abusif pendant l'utilisation ou la manipulation du produit ; si des accessoires de protection comme des housses, mallettes de transport ou pochettes, etc. étaient fournis ou mis à disposition pour être utilisés avec le produit couvert, le Client est tenu de les utiliser constamment pour protéger le produit couvert des dommages ; un comportement dangereux, négligent ou abusif désigne, sans caractère limitatif, le traitement et l'utilisation du(des) produit(s) couvert(s) de façon agressive, injurieuse ou dangereuse, qui peuvent être à l'origine des dommages qu'il présente ou tout dommage intentionnel ou délibéré causé au produit ; tout dommage résultant de tels actes N'EST PAS couvert par ce service de protection contre les dommages accidentels.

Pour les produits commerciaux et grand public HP, les dommages accidentels liés à la manipulation sont limités à un incident par produit et par période de 12 mois à partir de la date de début du contrat de service HP.

Une fois la limite spécifiée atteinte, le coût des réparations pour toute réclamation supplémentaire sera facturé sur la base du temps et des pièces, mais tous les autres aspects du contrat de service HP acheté resteront en vigueur, sauf indication contraire spécialement mentionnée dans le pays d'achat.

Pour les Clients ayant un historique de réclamations particulièrement élevé, HP se réserve également le droit de refuser les demandes d'achat du service de protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation.

#### **Limitations applicables aux options de service de couverture mondiale**

Si le Client se rend en dehors du pays d'achat, les services d'assistance décrits seront fournis uniquement si le pays ou la zone géographique où le service est demandé et exécuté figure dans le tableau des pays/zones géographiques participant(e)s à l'adresse suivante : [hp.com/services/travel](http://hp.com/services/travel). Les services proposés dans le cadre de ce contrat ne sont pas disponibles dans les pays/zones géographiques autres que ceux/celles énuméré(e)s dans ce tableau. Ils peuvent cependant être fournis à un niveau de service inférieur dans certaines zones supplémentaires ne figurant pas dans ce tableau.

Si les pièces nécessaires à la réparation, en particulier des pièces spécifiques à un pays ou une langue, ne sont pas disponibles, le Client disposera des options suivantes :

- Retarder la demande de service jusqu'à ce qu'il soit retourné dans le pays où le produit a été acheté initialement.
- Accepter le remplacement d'une pièce étrangère défectueuse par une pièce locale.

Les pièces spécifiques à un pays ou une langue, comme les claviers anglais non internationaux, les claviers dans une langue autre que la langue locale ou certaines pièces d'alimentation localisées, ne sont généralement pas disponibles au cours des voyages internationaux et ne sont pas couverts dans le cadre de ce contrat, sauf dans les limites du pays d'origine.

Les services demandés en dehors du pays d'achat initial sont limités à l'unité de base uniquement. Les services pour les moniteurs externes sont fournis uniquement dans le pays d'achat initial, si cette couverture supplémentaire a été acquise. La station d'accueil ou le duplicateur de port sont couverts dans le pays où a été acheté le contrat de service HP, mais ne sont pas couverts lors de voyages ou déplacements en dehors du pays d'achat.

Les options pour les produits de marques autres que HP sont exclues de ce service.

## **Zones de déplacement**

Tous les délais d'intervention sur site pour le matériel s'appliquent uniquement aux sites localisés dans un rayon de 40 km d'une plate-forme d'assistance HP. Les trajets vers des sites localisés dans un rayon de 320 km d'une plate-forme d'assistance HP dédiée sont effectués sans frais supplémentaires. Si le site est localisé à plus de 320 km d'une plate-forme d'assistance HP dédiée, des frais de déplacement supplémentaires seront facturés.

Si le produit est situé ou doit être installé à l'extérieur de la zone de déplacement spécifiée ou si l'emplacement du site n'est pas accessible par la route et demande donc un accès spécial (par exemple les plates-formes pétrolières, navires, zones reculées dans le désert, etc.), le service fera l'objet de frais d'assistance supplémentaires, de délais d'intervention plus longs, et d'horaires d'intervention ou d'un service d'enlèvement ou de retour réduits, à la discrétion de HP. Veuillez vérifier les conditions d'assistance au plan local auprès de vos représentants commerciaux HP.

Les zones de déplacement et les frais liés, le cas échéant, peuvent varier dans certaines régions. Les temps de réponse pour les sites situés à plus de 40 km d'une plate-forme d'assistance HP dédiée pourront subir des changements en raison des déplacements supplémentaires effectués, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

<b>Distance par rapport à la plate-forme d'assistance HP dédiée</b>	<b>Délai d'intervention sur site d'une heure</b>	<b>Délai d'intervention sur site de 2 heures</b>	<b>Délai d'intervention sur site de 4 heures</b>	<b>Délai d'intervention sur site le jour suivant ou au-delà</b>
0–40 km	1 heure	2 heures	4 heures	Jour suivant ou 2 <sup>e</sup> /3 <sup>e</sup> /5 <sup>e</sup> jour
41–80 km	Établi au moment de la commande et sous réserve de ressources disponibles	Établi au moment de la commande et sous réserve de ressources disponibles	4 heures	Jour suivant ou 2 <sup>e</sup> /3 <sup>e</sup> /5 <sup>e</sup> jour
81–160 km	Non disponible	Non disponible	4 heures	Jour suivant ou 2 <sup>e</sup> /3 <sup>e</sup> /5 <sup>e</sup> jour
161–320 km	Non disponible	Non disponible	8 heures	1 jour couvert supplémentaire
321–480 km	Non disponible	Non disponible	Établi au moment de la commande et sous réserve de ressources disponibles	2 jours couverts supplémentaires
Au-delà de 480 km	Non disponible	Non disponible	Établi au moment de la commande et sous réserve de ressources disponibles	Établi au moment de la commande et sous réserve de ressources disponibles

Un délai garanti entre l'appel et la réparation effective est disponible pour tous les sites localisés dans un rayon de 80 km d'une plate-forme d'assistance HP dédiée.

Pour les sites localisés dans un rayon de 81 à 160 km d'une plate-forme d'assistance HP, un ajustement du délai garanti entre l'appel et la réparation effective du matériel est appliqué, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Le délai garanti entre l'appel et la réparation effective du matériel n'est pas disponible pour les sites localisés à plus de 160 km d'une plate-forme d'assistance HP dédiée.

<b>Distance par rapport à la plate-forme d'assistance HP dédiée</b>	<b>Délai garanti de 4 heures entre l'appel et la réparation effective du matériel</b>	<b>Délai garanti de 6 heures entre l'appel et la réparation effective du matériel</b>	<b>Délai garanti de 8 heures entre l'appel et la réparation effective du matériel</b>	<b>Délai garanti de 24 heures entre l'appel et la réparation effective du matériel</b>
0–80 km	4 heures	6 heures	8 heures	24 heures
81–160 km	6 heures	8 heures	10 heures	24 heures
Au-delà de 160 km	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible

## Conditions d'admissibilité

Le Client doit avoir acquis de façon légitime une licence pour tout micrologiciel sous-jacent qui sera couvert par ces services.

Pour les options de délais d'intervention sur site pour le matériel, HP recommande fortement au Client d'installer et d'utiliser la solution d'assistance à distance HP appropriée, avec une connexion sécurisée à HP, de façon à permettre la prestation de service. Pour les délais garantis entre l'appel et la réparation effective du matériel, HP exige que le Client installe et utilise la solution d'assistance à distance HP appropriée, avec une connexion sécurisée à HP, de façon à permettre la prestation de service. Veuillez contacter un représentant HP au plan local pour obtenir davantage d'informations concernant les exigences, caractéristiques et exclusions. Si le Client ne déploie pas la solution d'assistance à distance appropriée, HP pourra ne pas être en mesure d'assurer le service défini et ne sera pas tenu de le faire. Des frais supplémentaires s'appliqueront pour l'installation sur site des micrologiciels non-installables par le Client, si celui-ci ne déploie pas la solution d'assistance à distance appropriée HP lorsqu'elles sont recommandées et disponibles. L'installation d'un micrologiciel installable par le Client relève de la responsabilité de ce dernier. Des frais supplémentaires s'appliqueront si le Client demande à HP d'installer des mises à jour pour les logiciels ou les micrologiciels installables par le Client. Tout frais supplémentaire pour le Client sera calculé sur la base du temps passé et du matériel, sauf accord contraire préalable par écrit entre HP et le Client.

HP peut, à sa seule discrétion, demander une inspection des produits couverts. Si une telle évaluation est requise, un représentant agréé HP contactera le Client, afin de planifier l'inspection dans le délai initial de 30 jours. Au cours de celle-ci, des informations essentielles sur la configuration du système seront collectées et un inventaire des produits couverts sera effectué. Les informations recueillies lors de l'inspection permettent à HP de planifier et d'actualiser les inventaires de pièces de rechange aux niveaux et endroits appropriés, et d'analyser et de résoudre de futurs incidents matériels possibles, de façon à ce que les réparations puissent être effectuées aussi rapidement et efficacement que possible. L'inspection peut être effectuée sur site via un accès à distance au système, des outils d'évaluation à distance ou par téléphone, à la seule discrétion de HP.

Si une inspection est exigée par HP, 30 jours seront nécessaires à partir de l'achat du service pour installer et effectuer les procédures et contrôles requis avant que le délai garanti entre l'appel et la réparation effective puisse être mis en place. Le délai garanti entre l'appel et la réparation effective du matériel ne prendra effet que cinq (5) jours ouvrés après la fin de l'inspection. Entre-temps, le service pour le matériel couvert sera assuré avec un délai d'intervention sur site de 4 heures.

En outre, HP se réserve le droit de rétrograder le service à un délai d'intervention sur site ou d'annuler le contrat de service si des suggestions essentielles formulées lors de l'inspection n'ont pas été suivies ou si l'inspection n'est pas réalisée dans le délai imparti, sauf si HP est responsable du retard.

## Responsabilités du client

Si le Client ne respecte pas les responsabilités spécifiées, HP ou le prestataire de services agréé par HP, à la discrétion de HP, 1) ne sera en aucun cas tenu d'assurer les services décrits ou 2) assurera le service concerné aux frais du client, au taux horaire et au prix du matériel alors applicables.

Le délai garanti entre l'appel et la réparation effective est proposé sous réserve que le Client offre un accès immédiat et sans restriction au système, comme le demande HP. Le délai garanti entre l'appel et la réparation effective ne s'applique pas lorsque l'accès, y compris physique, au système, le dépannage à distance et le diagnostic du matériel sont retardés ou refusés. Si le Client demande un service planifié, le délai garanti entre l'appel et la réparation effective commencera à la date programmée convenue.

Pour les options de délais d'intervention sur site et les délais garantis entre l'appel et la réparation effective du matériel, HP recommande fortement que le Client installe la solution d'assistance à distance appropriée, avec une connexion sécurisée à HP, et fournisse toutes les ressources nécessaires selon les notes de version de la solution d'assistance à distance HP, de façon à permettre la prestation du service et des options. Lorsque la solution d'assistance à distance HP est installée, le Client doit également tenir à jour les coordonnées configurées dans celle-ci, car elles seront utilisées par HP pour résoudre une défaillance de l'appareil. Veuillez contacter un représentant HP au plan local pour obtenir davantage d'informations concernant les exigences, caractéristiques et exclusions.

Le Client est tenu de s'inscrire pour utiliser le système électronique de HP et obtenir l'accès à des informations à diffusion restreinte et recevoir les notifications proactives et autres services à la disposition du Client.

À la demande de HP, le Client sera tenu d'aider HP à résoudre le problème à distance. Il pourra s'agir de :

- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP d'apporter une assistance professionnelle à distance en temps voulu et de déterminer le niveau d'éligibilité à l'assistance.
- Démarrer des auto-tests, ou d'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, à la demande de HP, toute autre action appropriée pour permettre à HP d'identifier ou de résoudre les problèmes.

Il incombe au Client d'installer le plus rapidement possible les mises à jour essentielles des micrologiciels installables par le Client, ainsi que les pièces d'auto-réparation et pièces de remplacement lui ayant été livrées.

Le Client s'engage à payer les frais supplémentaires s'il demande à HP d'installer des mises à jour et des correctifs de micrologiciels installables par le Client. Tous les frais supplémentaires à la charge du Client seront calculés sur la base du temps passé et du matériel, sauf accord contraire préalable écrit entre HP et le Client.

Si des pièces d'auto-réparation par le Client ou des produits de remplacement sont expédié(e)s pour résoudre un problème, le Client est chargé de retourner les pièces ou le produit défectueux(es) dans la période de temps définie par HP. Si HP ne reçoit pas la pièce ou le produit défectueux(se) au cours de la période définie, ou si la pièce ou le produit est démagnétisé(e) ou physiquement endommagé(e) au moment de la réception, le Client sera tenu de payer le prix catalogue de la pièce ou du produit défectueux(se), tel que déterminé par HP.

Le Client est responsable de la sécurité de ses informations propriétaires et confidentielles. Il est également chargé de nettoyer ou supprimer correctement les données des produits susceptibles d'être remplacés et retournés à HP dans le cadre du processus de réparation afin de garantir la sauvegarde de ses données. Pour de plus amples informations sur les responsabilités du Client, y compris celles exposées dans les politiques « HP Media Sanitisation Policy » (« Politique HP de nettoyage des supports ») et « Media Handling Policy for Healthcare Customers » (« Politique de gestion des supports pour les Clients du domaine de la santé »), veuillez vous rendre sur [hp.com/go/mediahandling](https://hp.com/go/mediahandling).

Si le Client choisit de conserver les pièces réparées couvertes par l'option de service de rétention des supports défectueux, il lui incombe de :

- Garder les composants de conservation des données couverts qui sont remplacés lors de la prestation du service d'assistance par HP.
- S'assurer que toutes ses données sensibles présentes sur les composants conservés sont détruites ou sécurisées.
- Disposer de la présence d'un représentant agréé pour garder le composant de conservation des données défectueux, accepter le composant de remplacement et fournir à HP les informations d'identification comme le numéro de série de chaque composant retenu ci-dessous et, sur demande de HP, signer un document fourni par HP reconnaissant la rétention du composant de conservation des données.
- Détruire les composants de conservation des données conservés et/ou s'assurer qu'ils ne seront pas réutilisés.
- Éliminer tous les composants de conservation des données en conformité avec les lois et réglementations environnementales applicables.

Si HP fournit au Client des composants de conservation des données sous forme de prêt, location ou produit de leasing, le Client sera tenu de rapidement renvoyer ces composants de remplacement à l'expiration ou lors de la résiliation de l'assistance avec HP. Le Client est seul responsable de la suppression des données sensibles avant de retourner tout composant ou produit HP prêté, loué ou accordé en leasing, et HP ne pourra être tenu responsable du maintien de la confidentialité ou de la sécurité de toute donnée sensible demeurant sur ces composants.

Pour les services contractuels HP Care qui incluent la protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation, le Client est tenu de signaler à HP le dommage accidentel dans les 30 jours suivant la date de l'incident pour que HP puisse diligenter le processus de réparation du système. HP se réserve le droit de refuser les réparations comprises dans ce programme de couverture des dommages causés aux systèmes lorsque l'incident a été signalé plus de 30 jours après sa date d'occurrence. Si des éléments protecteurs comme les housses, les mallettes de transport ou les pochettes, etc. ont été fournis ou mis à disposition pour être utilisés avec le produit couvert, il incombe au Client d'utiliser constamment ces accessoires pour protéger le produit couvert contre les dommages.

## Dispositions générales/Autres exclusions

HP accusera réception d'un appel en enregistrant le cas, en communiquant son numéro d'identification au Client et en confirmant les exigences en termes d'heure et de gravité d'incident pour commencer la réparation. Remarque : pour les événements reçus via les solutions électroniques d'assistance à distance de HP, HP devra contacter le Client, déterminer la gravité de l'incident avec ce dernier et convenir de l'accès au système avant que le délai garanti entre l'appel et la réparation effective du matériel ou le délai d'intervention sur site ne débute.

Les délais d'assistance matérielle sur site et les délais garantis entre l'appel et la réparation effective peuvent varier selon la gravité de l'incident. Le Client détermine le niveau de gravité de l'incident.

La gravité des incidents est définie comme suit :

- Gravité 1 – Incident grave : par exemple, environnement de production à l'arrêt ; panne/ forte menace de panne d'un système de production ou d'une application de production ; corruption/perte des données ou risque important ; fonctionnement de l'entreprise gravement perturbé ; problèmes de sécurité.
- Gravité 2 – Incident relativement grave : par exemple, environnement de production gravement touché ; système de production ou application de production interrompu(e) ou endommagé(e) ; risque de réapparition ; impact important sur l'activité.
- Gravité 3 – Niveau normal : par exemple, panne ou dégradation d'un système non dédié à la production (tel qu'un système de test) ; système de production ou application de production altéré(e) avec une solution de contournement mise en place ; perte de fonctionnalités non essentielles ; impact limité sur l'entreprise.
- Gravité 4 – Niveau faible : par exemple, aucun impact sur l'entreprise ou l'utilisateur.

## Informations pour la commande

Le service est limité à certaines régions. Veuillez vous renseigner auprès de votre représentant agréé HP au plan local pour savoir si ce service est disponible dans votre région.

Les frais mensuels pour ces produits couverts par ce niveau de service sur un site spécifique du Client doivent excéder un montant minimum pour pouvoir bénéficier du niveau de service de délai d'intervention sur site planifié.

Le délai d'intervention sur site planifié est disponible uniquement pendant les heures et jours ouvrables normaux couverts par le contrat ; l'extension des délais d'intervention n'est pas applicable.

Les délais d'intervention doivent être d'un seul tenant et inclure les heures et jours ouvrables habituels. Si la couverture est étendue à des horaires ou des jours supplémentaires, les mêmes horaires doivent être choisis pour tous les jours couverts.

Les options de délai garanti entre l'appel et la réparation effective sont sélectionnées à la place des options de délai d'intervention sur site. Le Client ne peut pas choisir à la fois un délai d'intervention sur site et un délai garanti entre l'appel et la réparation effective pour un même produit.

La gestion améliorée du stock de pièces est incluse dans certaines options de délai garanti entre l'appel et la réparation effective et ne peut être commandée séparément.

Le service d'assistance matérielle sur site HP est disponible en tant que service entièrement configurable (certaines règles de configuration s'appliquent, comme indiqué précédemment) ou peut être acheté sous forme de forfait avec des niveaux de service pré-configurés et des choix d'options limités.

La disponibilité des services et niveaux de services peut varier en fonction des ressources locales et peut être limitée aux produits éligibles, aux prestations minimales et à certaines zones géographiques. Pour obtenir de plus amples informations ou commander le service d'assistance matérielle sur site HP, veuillez contacter votre représentant local agréé HP en indiquant les références produit suivantes :

- HA151AC : Service d'assistance matérielle sur site HP entièrement configurable
- HA101PC : Service d'assistance sur site HP pour matériel PC et d'impression, avec intervention sur site sous 24 heures pendant les heures ouvrables normales (9x5)
- HA116PC : Service d'assistance sur site HP pour matériel PC et d'impression, avec intervention sur site sous 4 heures pendant les heures ouvrables normales (9x5)
- HA103PC : Service d'assistance sur site HP pour matériel PC et d'impression, avec intervention sur site sous 4 heures pendant les heures ouvrables étendues (13x5)
- HA104PC : Service d'assistance sur site HP pour matériel PC et d'impression, avec intervention sur site sous 4 heures, 24 h/24 et 7 j/7
- HA105PC : Service d'assistance sur site HP pour matériel PC et d'impression, avec délai garanti de 6 heures entre l'appel et la réparation effective, 24 h/24 et 7 j/7

### En savoir plus

Pour plus d'informations sur les services HP, veuillez contacter l'un de nos services commerciaux dans le monde ou rendez-vous à l'adresse suivante :

[hp.com/services/support](http://hp.com/services/support)

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

---

Les services HP sont régis 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, qui ne peuvent en aucun cas être affectés par les conditions générales applicables au service HP ou la garantie limitée accompagnant le produit HP.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Les informations figurant dans ce document sont susceptibles d'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 peuvent en aucun cas être interprétées comme une garantie ou condition supplémentaire, expresse ou implicite, en droit ou en fait. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions techniques ou rédactionnelles constatées dans ce document.

