



Service de livraison de pièces et d'assistance à distance pour les partenaires

Care Pack intégré à HP Care

Principales caractéristiques du service

- Comptez sur l'expérience des techniciens de service HP pour les diagnostics de problèmes et une assistance à distance
- Pièces et matériaux de remplacement inclus
- Accélérez l'accès aux pièces de remplacement grâce au service d'échange anticipé

Aperçu du service

Le service de livraison de pièces et d'assistance à distance offre un accès à une assistance à distance de haute qualité ainsi qu'à des pièces de remplacement pour tous les composants matériels éligibles et couverts dans le cadre de ce service. Nous vous expédierons les pièces de rechange nécessaires dès le jour ouvré suivant votre demande, directement sur le site que vous spécifierez, avant même que vous n'ayez renvoyé les pièces défectueuses à HP. Les frais d'expédition sont inclus pour une livraison standard.

Caractéristiques

Tableau 1. Fonctionnalités du service

Fonctionnalité	Modalités
Diagnostic et assistance à distance en cas de problème	Avant toute expédition de pièces de rechange, le partenaire de service HP PartnerFirst travaillera conjointement avec le Client pour isoler l'incident matériel et le diagnostiquer, trouver une solution au problème et le régler, tout cela à distance.
Échange anticipé	<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 les pièces et le matériel permettant de procéder aux améliorations techniques disponibles et recommandées.</p> <p>Les pièces défectueuses seront remplacées par des pièces de rechange. Ces pièces de remplacement fournies par HP seront neuves ou posséderont des performances équivalentes à celles d'un matériel neuf. Chacune d'elles sera expédiée avant même la réception par HP de la pièce défectueuse qu'elle remplacera, afin de respecter le délai de livraison des pièces concernées. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP.</p> <p>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.</p> <p>Si un consommable peut être couvert, selon la décision de HP, les délais d'intervention sur site ne s'appliqueront pas à la réparation ou au remplacement du consommable couvert.</p> <p>Durée de vie et utilisation maximales prises en charge : les pièces et les composants ayant atteint leur durée de vie maximale et/ou leurs limitations d'utilisation maximale prises en charge telles qu'énoncées dans le manuel d'utilisation du fabricant, les spécifications QuickSpecs du produit ou la fiche technique, ne seront pas fournis, réparés ni remplacés dans le cadre de ce service.</p>
Choix du délai de livraison des pièces	Les commandes doivent être placées au sein du système GCSN avant 17 h heure locale. Toute commande reçue après cette heure sera traitée et acceptée le jour ouvré suivant.

Tableau 2. Niveau de service

	Modalités
Heures et jours ouvrables standard (9 h x 5 j)	Service disponible 9 heures par jour entre 8 h et 17 h heure locale, du lundi au vendredi, hors vacances HP.
Livraison des pièces le jour ouvré suivant	<p>HP mettra en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour expédier les pièces de remplacement afin que ces pièces de rechange soient livrées au Client le jour ouvré suivant.</p> <p>Les délais d'intervention dépendent de la disponibilité au plan local. Veuillez contacter un bureau de vente HP local pour obtenir des informations détaillées sur la disponibilité du service.</p>

Responsabilités du partenaire de service PartnerFirst

Si un partenaire ne respecte pas les responsabilités qui lui sont assignées, HP ne sera en aucun cas tenu, à sa discrétion, d'assurer la prestation des services décrits.

Le partenaire de service HP PartnerFirst devra :

- Renvoyer les pièces éligibles à HP sous 30 jours suivant l'expédition des pièces de rechange par HP pour tout échange anticipé, ou payer le prix catalogue intégral pour chaque article ;
- S'assurer que la main-d'œuvre est formée de manière adéquate et est bien certifiée ;
- Fournir son propre service d'assistance à ses clients, HP ne pouvant en aucun cas être tenu responsable d'éventuels problèmes liés à la prestation de ce service par le partenaire. HP sera uniquement responsable de la livraison des pièces de rechange au partenaire.

Limites du service

Ce service n'inclut aucune prestation sur site ; aucune compensation basée sur la main-d'œuvre ne sera donc attribuée au partenaire de service PartnerFirst.

Les pièces relatives à une maintenance préventive sont exclues de ce service. Tout(e) autre consommable, pièce, article ou fourniture tel(le) que (sans s'y limiter) l'encre n'est pas inclus(e) dans le cadre de ce service. Les conditions générales liées à la garantie standard s'appliquent.

Tout service ne figurant pas explicitement dans ce document ou dans un cahier des charges affilié est exclu de ce service.

Les actions suivantes sont exclues de ce service :

- Tout service qui, selon HP, est requis en raison d'un traitement ou d'une utilisation inapproprié(e) du produit
- Tout service qui, selon HP, est nécessaire en raison de tentatives non autorisées d'installer, de réparer, de modifier ou d'assurer la maintenance du matériel, logiciel ou micrologiciel par un personnel n'appartenant pas à HP
- Tout service requis en raison de l'incapacité du client à appliquer une solution, une réparation, une modification ou un correctif lui ayant été fourni(e) par HP
- Tout service nécessaire en raison de l'incapacité du client à prendre une mesure préventive conseillée précédemment par HP
- Toute sauvegarde, récupération ou assistance relative au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données
- Tout test opérationnel des applications ou test supplémentaire demandé ou requis par le Client

Informations sur la commande

La disponibilité des services et niveaux de services peut varier en fonction des ressources locales et être limitée aux produits et zones géographiques éligibles. Pour obtenir de plus amples informations ou commander le service de livraison de pièces et d'assistance à distance HP, veuillez contacter votre représentant local HP.

Pour plus d'informations
hp.com/go/pcandprintservices

Abonnez-vous pour rester informé
hp.com/go/getupdated

Les niveaux de service et les temps de réponse liés aux Care Packs peuvent varier en fonction de votre situation géographique. Le service démarre à la date d'achat du matériel. Des limites et des restrictions s'appliquent. Pour plus de détails, rendez-vous sur hp.com/go/cpc.

Les services HP sont régis par les conditions générales applicables aux différents services HP, qui sont remises au Client ou lui sont indiquées lors de l'achat. Le Client peut disposer de droits supplémentaires au titre des lois locales applicables, qui ne peuvent en aucun cas être affectés par les conditions générales applicables au service HP ou par la garantie limitée accompagnant le produit HP.

© Copyright 2016 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 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.

