

Services de retour hors site pour soutien matériel



Care Pack, partie de HP Care

Avantages du service

- Options d'expédition souples
- Option de rechange fiable et abordable par rapport au soutien sur site pour les produits situés dans des environnements domestiques ou d'affaires non essentiels
- Soutien de grande qualité

Principales caractéristiques du service

- Diagnostic de problèmes et soutien téléphonique à distance
- Réparation dans un centre de réparation HP désigné (pièces et équipement inclus)
- Expédition de retour d'une unité fonctionnelle vers votre emplacement
- Options d'expédition souples à destination d'un centre de réparation HP désigné
- Délai standard de prestation de service en trois jours ouvrables (peut varier selon la région)
- Période de couverture standard pendant les heures et jours ouvrables
- Protection contre la détérioration accidentelle (en option, pour les produits admissibles uniquement)

Aperçu du service

Les services de retour hors site pour soutien matériel offrent des niveaux de service avec retour chez HP de haute qualité, une assistance téléphonique à distance et des réparations hors site pour les produits admissibles dans un centre de réparation désigné par HP. Ces services comprennent la réparation ou le remplacement hors site, les pièces et le matériel, la main-d'œuvre et les frais d'expédition de retour.

HP offre plusieurs niveaux de service avec différentes options d'expédition au centre de réparation HP désigné, telles que décrites ci-dessous.

Certains niveaux de service sont également offerts avec des services optionnels, comme la protection contre les dommages accidentels et la conservation des supports défectueux.

Spécifications

Tableau 1 Caractéristiques du service

Caractéristique	Caractéristiques de livraison
Diagnostic de problèmes et soutien à distance	En cas de problème, le Client doit commencer par appeler un numéro de téléphone spécifié. HP fournira une assistance technique de base par téléphone relative à l'installation, la configuration du produit, la mise en œuvre et la résolution des problèmes. Avant de procéder au soutien hors site ou à distance, HP peut demander au client de fournir des renseignements pertinents, de lancer des outils de diagnostic et d'effectuer d'autres tâches de soutien. HP travaillera ensuite à distance avec le client pour isoler le problème matériel.
Soutien hors site et équipement	Si HP détermine que le problème ne peut être résolu à distance, HP demandera au client de renvoyer le produit matériel défectueux à un centre de réparation HP désigné, où HP procédera au soutien technique. HP fournira toute pièce et équipement soutenus par HP requis pour remettre le produit matériel en état de fonctionnement. HP peut choisir, à sa seule discrétion, de remplacer les produits matériels au lieu de les réparer. Les pièces et produits de rechange sont neufs ou comme neufs pour ce qui est du rendement. Les pièces et produits remplacés deviennent la propriété de HP. De plus, HP peut installer des améliorations techniques disponibles commercialement sur le produit matériel couvert, afin d'assurer le bon fonctionnement du produit et sa compatibilité avec les pièces de rechange fournies par HP. HP se réserve le droit d'installer les mises à jour micrologicielles qui, selon HP, sont requises pour la remise en état des produits couverts ou pour maintenir la soutenabilité par HP.
Expédition de retour	Un coursier autorisé par HP retournera le produit réparé ou remplacé à l'emplacement du client, s'il se trouve dans la région même où le service a été fourni. L'expédition de retour s'effectue par transport terrestre et prend généralement entre 3 et 7 jours ouvrés après la réception du produit défectueux par HP. Le client peut demander une livraison accélérée, moyennant des frais supplémentaires.

Tableau 1 Caractéristiques du service (suite)

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Expédition au centre de réparation HP désigné	<p>Selon le niveau de service acheté, HP offre diverses options d'expédition pour envoyer le produit défectueux au centre de réparation HP désigné :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livraison par le client : Dans le cadre de cette option, le client est responsable de la livraison du produit défectueux au centre de réparation HP désigné. Le client doit s'assurer que le produit est adéquatement emballé selon le mode de livraison choisi. La livraison peut se faire en personne ou par l'entremise d'un service local de livraison. • Ramassage par HP : Un service de coursier autorisé par HP collectera le produit défectueux sur le site du client si ce dernier se trouve dans la région où le service sera fourni, et il livrera le produit au centre de réparation HP désigné. Le Client est tenu d'emballer et de préparer de façon adéquate le produit pour sa prise en charge par le service de messagerie. Les demandes de service doivent être reçues avant midi (heure locale) pour pouvoir bénéficier de l'option de ramassage le jour même. Toute autre demande de service sera affectée à une cueillette le jour ouvrable suivant.
Délai de prestation	<p>Le délai de prestation du service sera de trois (3) jours ouvrables HP pour les emplacements admissibles, sauf dans les cas de pannes intermittentes et de non-disponibilité des pièces, ce qui peut prolonger le délai de réparation. Le délai de prestation se mesure en jours ouvrables écoulés à partir de la réception du produit défectueux par HP, jusqu'à ce que le produit réparé ou remplacé soit prêt à être réexpédié au site du client. « Reçu par HP » signifie (selon l'option d'expédition utilisée) : (1) que le produit a été ramassé au site du client par un service de coursier autorisé par HP, ou (2) que le produit a été reçu au centre de réparation HP désigné durant les heures ouvrables de HP, s'il a été livré ou expédié par le client. Le délai de prestation n'inclut pas le délai de réexpédition du produit réparé ou remplacé au client. Si le produit défectueux est reçu au centre de réparation HP désigné après 17 h (heure locale), le délai de prestation en trois jours ouvrables commence le jour ouvrable suivant.</p> <p>Le délai de prestation en trois jours ouvrables n'est pas disponible dans toutes les régions et il peut être plus long à l'extérieur des zones métropolitaines.</p>
Fenêtre de couverture	<p>La fenêtre de couverture définit la période durant laquelle les services décrits sont fournis hors site ou à distance. Le service est disponible du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (heure locale), excepté les jours fériés de HP (la couverture peut varier selon la région).</p>

Tableau 2 Caractéristiques optionnelles du service

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Conservation des supports défectueux	<p>Dans le cas de produits éligibles, cette caractéristique de service permet au client de conserver le disque dur ou les disques SSD/lecteurs flash défectueux éligibles que le client ne veut pas céder en raison des données sensibles qui s'y trouvent (ci-après nommés « disque ou disque SSD/lecteur flash ») couvert par ce service. Tous les disques et disques électroniques/à mémoire flash admissibles d'un système couvert doivent être inclus dans l'option de conservation des supports défectueux. Nonobstant toute mention contraire dans le présent document ou dans les conditions de vente standards actuelles de HP, HP renonce au droit de prendre possession d'un disque ou d'un disque SSD/lecteur flash défectueux couvert par l'option de conservation de supports défectueux, si HP envoie un disque ou disque SSD/lecteur flash de remplacement au client. Le client conservera tous les disques ou disques SSD/à mémoire flash défectueux, couverts par HP dans le cadre du contrat de soutien de HP.</p>

Tableau 2 Caractéristiques optionnelles du service (suite)

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Protection contre les dommages accidentels	<p>Pour les produits éligibles couverts, des niveaux de service particuliers peuvent être offerts avec une protection contre les dommages accidentels résultant d'une manipulation. Si la protection contre les dommages accidentels a été achetée, les produits couverts du client sont protégés contre de tels dommages résultant d'une manipulation.</p> <p>Un dommage accidentel se définit comme une défaillance opérationnelle ou mécanique due à un accident résultant d'une manipulation qui survient lors de l'utilisation prévue normale du produit couvert. La couverture pour les dommages accidentels liés à la manipulation inclut les déversements de liquides involontaires sur ou dans l'unité, les chutes accidentelles de l'unité d'une hauteur inférieure à 5 mètres et les surtensions qui endommagent les circuits du produit couvert.</p> <p>Les exclusions et les détails relatifs au service de protection contre les dommages accidentels sont répertoriés dans la section « Limites de service ».</p>

Tableau 3 Options de niveau de service

Option	Caractéristiques de livraison
Service de retour	<p>HP offre un service de retour qui comprend la réparation ou le remplacement du produit défectueux, y compris toutes les pièces, la main-d'œuvre et le transport, ainsi que le retour dudit produit. En sélectionnant l'option Service de retour, le client prend en charge l'emballage ainsi que l'expédition ou la livraison du produit défectueux à un centre de réparation HP désigné.</p> <p>HP retournera le produit réparé ou remplacé au site du client, s'il se trouve dans la région où le service a été fourni. Le délai de prestation du service sera de trois (3) jours ouvrables HP pour les emplacements admissibles, sauf dans les cas de pannes intermittentes, ce qui pourrait prolonger le délai de réparation. Le délai de prestation se mesure en jours ouvrables écoulés à partir de la réception du produit défectueux à un centre de réparation HP désigné, jusqu'à ce que le produit réparé ou remplacé soit prêt à être réexpédié au client. Le délai de prestation n'inclut pas le temps requis pour réexpédier le produit réparé ou remplacé. Le client peut demander la réexpédition accélérée moyennant des frais supplémentaires, qui lui seront facturés.</p> <p>Le client peut téléphoner au centre d'assistance client HP, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (heure locale), excepté les jours fériés de HP. Un soutien prolongé par téléphone peut être offert pour certains produits (les heures d'accès peuvent varier selon la région).</p>
Service de ramassage et de retour	<p>HP offre un service d'expédition porte-à-porte comprenant le ramassage, la réparation ou le remplacement du produit défectueux, ainsi que le retour du produit en état de fonctionnement. Le délai de prestation du service sera de trois (3) jours ouvrables HP pour les emplacements admissibles, sauf dans les cas de pannes intermittentes, ce qui pourrait prolonger le délai de réparation.</p> <p>Le délai de prestation se mesure en jours ouvrables écoulés à partir de la réception du produit défectueux, s'il se trouve dans la région où est offert le service, jusqu'à ce que le produit réparé soit prêt à être retourné au client. Le délai de prestation n'inclut pas le temps requis pour réexpédier le produit réparé ou remplacé. Le client peut demander la réexpédition accélérée moyennant des frais supplémentaires, qui lui seront facturés.</p> <p>Le client peut téléphoner au centre d'assistance client HP, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (heure locale), excepté les jours fériés de HP. Les demandes de service doivent être reçues avant midi (heure locale) pour pouvoir bénéficier de l'option de ramassage le jour même. Toute autre demande de service par téléphone sera affectée à une cueillette le jour ouvrable suivant. Un soutien prolongé par téléphone peut être offert pour certains produits (les temps de soutien peuvent varier selon la région).</p>

Couverture

Tous les accessoires standards inclus avec le numéro de pièce de l'unité de base HP et tous les composants internes fournis par HP, par exemple les cartes JetDirect, la mémoire et les CD-ROM HP, sont couverts.

De surcroît, les accessoires externes que sont la souris, le clavier et l'alimentation de marque HP fournis avec le produit principal ou achetés avec le produit principal sont couverts.

La couverture ne comprend pas, entre autres, les articles suivants :

- Consommables, y compris, mais sans s'y limiter, les batteries remplaçables par le client et les stylets pour ordinateur tablette. Les batteries longue durée pour tablettes et ordinateurs portables HP bénéficient d'une couverture de trois (3) ans maximum.
- Trousses d'entretien, sacoches de transport et autres fournitures
- Appareils d'autres marques que HP.
- Les accessoires achetés en plus du produit de base, tels que les socles, stations d'accueil et réplicateurs de ports, ne sont pas couverts par ce service.
- Tout produit précédemment réparé par un technicien ou un utilisateur non autorisé.

Responsabilités du Client

Dans les cas où le Client n'agirait pas conformément aux responsabilités du Client mentionnées ci-dessous, HP ou un prestataire de service HP autorisé ne sera pas obligé de fournir les services tels qu'ils sont décrits.

Sur demande de HP, le Client ou le représentant HP autorisé doit enregistrer le matériel à prendre en charge dans les 10 jours qui suivent l'achat de ce service, à l'aide des instructions contenues dans le Care Pack ou le courrier électronique fourni par HP ou toute autre consigne de HP. Dans l'éventualité où un produit couvert devait changer d'emplacement, l'enregistrement (ou un transfert approprié vers un enregistrement HP existant) doit se produire dans les dix jours suivant le changement.

Sur demande de HP, le Client sera tenu de s'associer aux efforts mis en œuvre par HP pour résoudre les problèmes à distance. Le client devra :

- Fournir toutes l'information nécessaire pour permettre à HP de fournir une assistance à distance rapide et professionnelle et de déterminer l'admissibilité au niveau d'assistance.
- Commencer à effectuer des tests automatiques et installer et lancer d'autres outils et programmes de diagnostic;
- Effectuer d'autres activités raisonnables pour aider HP à identifier et à résoudre les problèmes, conformément à la demande de HP.

Le Client doit s'assurer que le produit est adéquatement emballé et qu'il est prêt à être ramassé, livré ou expédié au centre de réparation HP désigné. HP peut demander au client d'inclure avec le produit défectueux une copie imprimée des résultats des tests automatiques précédemment effectués.

Il incombe au client de retirer toutes les données personnelles et/ou confidentielles du produit défectueux avant son retour à un site HP désigné en vue de sa réparation ou de son remplacement; HP n'est en aucun cas responsable des données stockées sur le produit retourné.

Dans le cadre de l'option de conservation des supports défectueux, le Client a la responsabilité de :

- Retirer tous les disques ou disques SSD/lecteurs flash avant le retour du produit défectueux dans un site HP désigné en vue de sa réparation ou de son remplacement; HP n'est pas responsable des données contenues sur le disque ou les disques SSD/à mémoire flash.
- S'assurer que ses données sensibles sur le disque ou les disques SSD/à mémoire flash sont détruites ou conservées en lieu sûr.
- Fournir à HP des données d'identification pour chaque disque ou disque SSD/à mémoire flash conservé en vertu des présentes et remplir puis retourner à HP un document fourni par HP confirmant la conservation du disque ou du disque SSD/à mémoire flash par le client.
- Détruire le disque ou le disque SSD/à mémoire flash conservé ou s'assurer que le disque dur n'est pas réutilisé
- Mettre au rebut tous les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash conservés conformément aux lois et réglementations environnementales applicables

Pour les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash fournis par HP au Client dans le cadre d'une location, d'un prêt ou d'une location-vente, le Client s'engage à retourner rapidement les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash de remplacement à la date d'expiration ou de résiliation du soutien par HP. Seul le client aura la responsabilité de supprimer les données sensibles avant de retourner lesdits disques ou disques SSD/à mémoire flash prêtés ou loués à HP.

Pour les services HP Care Pack qui incluent le service de protection contre la détérioration accidentelle

- Le client est tenu de signaler le dommage accidentel à HP dans les 30 jours suivant l'incident, afin que HP puisse procéder avec diligence à la réparation du système. HP se réserve le droit de refuser la réparation, dans le cadre de ce programme de couverture, aux dommages pour lesquels l'incident a été signalé plus de trente (30) jours après sa survenue.
- L'utilisation de cette couverture nécessite l'explication des circonstances de l'accident, notamment le lieu et le moment ainsi qu'une description détaillée de l'événement réel. Si cette information n'est pas fournie, la réclamation sera rejetée.

Si des éléments de protection tels que des housses, des malles de transport ou des étuis ont été fournis ou mis à disposition avec le produit couvert, il incombe au client de continuellement utiliser ces accessoires du produit afin d'être éligible à la protection assurée par ce service de couverture des dommages accidentels.

Limites du service

À la discrétion de HP, le service sera offert en ayant recours à une combinaison d'outils de diagnostic et de soutien à distance, de services hors site et d'autres méthodes de prestation de service. Les autres méthodes de prestation de services pourront inclure la fourniture par coursier de pièces remplaçables par le Client, telles qu'un clavier, une souris ou, avec l'accord du Client, d'autres pièces de réparations installables par le Client selon HP, voire un produit de remplacement complet. HP déterminera le mode de livraison approprié pour assurer une assistance à la clientèle rapide et efficace.

HP a fait des investissements considérables dans l'ingénierie de ses produits afin qu'ils soient réparables par les clients. L'autoréparation (CSR) est un élément clé des conditions de garantie de HP. Cela permet à HP d'expédier ses pièces de rechange, telles qu'un clavier, une souris ou des pièces classées par HP comme réparables par le client, directement au Client dès qu'une défaillance a été confirmée. Les pièces sont généralement livrées du jour au lendemain afin qu'elles soient disponibles le plus vite possible. Le Client peut alors remplacer les pièces quand bon lui semble.

Les pièces réparables par le client font partie de la garantie standard de certains produits. L'autoréparation est facultative pour les clients disposant de services HP Care Pack ou d'un contrat de soutien. Cette option permet au Client de réparer par lui-même ou de faire réparer par du personnel de service HP sans surcoût pendant la période de couverture des services relatifs aux produits.

Le care pack et les contrats de soutien qui incluent des conditions « sur site » entraînent l'envoi des pièces réparables par le client directement chez le Client, s'il veut les remplacer par lui-même, et inversement, un technicien de soutien HP se présentera sur site pour effectuer la réparation si le Client décide de ne pas procéder à l'autoréparation.

Le care pack et les contrats de soutien qui incluent des conditions « hors site » telles que le service de ramassage et de retour ou le retour à HP nécessitent que le Client délivre le produit auprès d'un réparateur agréé HP ou envoie le produit à HP, à la discrétion de HP si le Client décide de ne pas procéder à l'autoréparation.

Le service ne comprend pas les activités suivantes :

- La sauvegarde, la récupération et le soutien du système d'exploitation, d'autres logiciels et de données
- Le dépannage de problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- Services nécessités par le manquement du Client à incorporer les correctifs, réparations ou modifications du système fournies par HP
- Services requis en raison de l'incapacité du client à exécuter une action d'évitement précédemment préconisée par HP

- Les services qui, selon HP, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, des micrologiciels ou des logiciels par des personnes ne faisant pas partie du personnel de HP
- Services qui, selon HP, sont requis en raison d'un mauvais traitement ou utilisation du produit
- Maintenance utilisateur préventive

Restrictions des options du service de conservation de supports défectueux

L'option de conservation des supports défectueux s'applique uniquement aux disques ou aux disques SSD/lecteurs flash éligibles qui sont jugés par HP comme étant défectueux lors du diagnostic de problème à distance. Elle ne s'applique à aucun échange de disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash n'ayant pas subi de défaillance.

Les disques durs électroniques (SSD) et lecteurs flash désignés par HP comme pièces consommables ou qui ont dépassé la longévité maximale prise en charge ou la limite maximale d'utilisation déterminées dans le manuel d'utilisation du fabricant, les caractéristiques techniques du produit ou la fiche technique ne sont pas admissibles pour l'option de service de conservation des supports défectueux.

Les taux de défaillance de disques durs font l'objet d'une surveillance constante, et HP se réserve le droit d'annuler ce service sur un avis de 30 jours, si HP croit, de manière raisonnable, que le client abuse de l'option de service de conservation de supports physiques (par exemple, lorsque le remplacement de disques défectueux excède les taux de défaillance courants pour le système en question).

HP ne pourra être tenu responsable des données pouvant se trouver sur les disques durs ou lecteurs SSD/Flash ni de la destruction de disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash conservés par le client ou envoyés à HP par le client. Nonobstant toute modalité de commande unique de soutien HP ou de fiche technique mentionnant le contraire, en aucun cas HP ou ses sociétés affiliées, sous-traitants ou fournisseurs ne seront tenus responsables des dommages accessoires, spéciaux et consécutifs relativement à la perte ou à la mauvaise utilisation des données visées par la présente option de conservation des supports défectueux.

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

L'admissibilité à l'achat du service d'assistance en cas de détérioration accidentelle résultant de la manipulation implique que le produit est couvert par une garantie usine ou un service d'extension de garantie dont la durée de couverture est égale ou supérieure à celle du service de protection contre les dommages accidentels. Le service d'assistance en cas de détérioration accidentelle résultant de la manipulation assure la protection contre toute défaillance opérationnelle ou mécanique causée par un accident de manipulation survenu lors de l'utilisation appropriée et normale du produit.

À l'exception des produits pour lesquels de tels dommages sont spécifiquement identifiés comme couverts par la garantie limitée HP, la garantie limitée HP ne couvre pas les dommages causés dans les situations suivantes :

- Usure normale; changement de couleur, de texture ou d'aspect; détérioration progressive; rouille; poussière ou corrosion.
- Vandalisme, incendie, accident de véhicule ou de propriétaire, phénomène naturel (tel qu'une inondation ou une catastrophe) ou tout autre péril survenant à l'extérieur du produit.
- Dommages dus à l'action de la police, à une guerre déclarée ou non déclarée, à un incident nucléaire ou à du terrorisme.
- Exposition à des conditions climatiques ou environnementales en dehors des préconisations de HP, exposition aux matières dangereuses (y compris biologiques ou fluides corporels humains ou animaux), dommages ou infestation dus aux insectes.
- Négligence, mauvaise manipulation, mauvaise utilisation de l'opérateur.
- Alimentation électrique incorrecte, réparation ou tentative de réparation non autorisées, modification non autorisée de l'équipement, des accessoires ou de l'installation, batteries défectueuses, fuite de batterie, défaut de maintenance préconisée par le fabricant (y compris l'utilisation de nettoyeurs inappropriés).
- Les erreurs au niveau de la conception, de la fabrication, de la programmation ou des instructions du produit.
- Entretien, réparation ou remplacement nécessités par une perte ou un dommage résultant de toute cause autre qu'une utilisation, un stockage et un fonctionnement normaux du produit, conformément aux spécifications du fabricant et au guide du propriétaire.

- Vol, perte, disparition mystérieuse ou égarement.
- Perte ou corruption de données; interruptions d'activité.
- Fraude (y compris mais sans s'y limiter la divulgation incorrecte, mensongère, erronée ou incomplète d'informations sur la façon dont l'équipement a été endommagé à l'arbitre du Client, au technicien ou à HP).
- Dommage accidentel ou autre du produit qui est cosmétique par nature, à savoir un dommage n'ayant pas d'incidence sur le fonctionnement et les fonctionnalités de l'ordinateur, y compris les dommages au boîtier ou à l'armoire ou à tout autre pièce non fonctionnelle qui n'altère pas la fonctionnalité du produit couvert.
- Imperfections de l'écran de l'ordinateur, y compris mais sans s'y limiter les pixels morts, provoqués par une utilisation et un fonctionnement normaux du produit.
- Dommages causés sur des produits dont les numéros de série ont été retirés ou altérés.
- Dommages ou défaillances d'équipement qui ne sont pas couvert(e)s par la garantie du fabricant, une offre de reprise ou des bulletins d'usine.
- Dommages causés au cours de l'expédition par le client du produit couvert vers ou depuis un autre site.
- Détérioration de matériels, logiciels, supports, données, etc. provoquée par, mais sans s'y limiter des virus, programmes d'applications; programmes réseau; mises à niveau; mise en forme de tous types; bases de données; fichiers; pilotes; code source; code objet ou données propriétaires; tout support, configuration, installation ou réinstallation de tout logiciel ou données; ou utilisation de supports défectueux ou endommagés.
- Toute condition préexistante survenue avant la date d'achat du service HP Care Pack. En outre, une période de carence de 30 jours doit être observée pour les care packs achetés plus de 30 jours après l'achat du matériel avant qu'une réclamation puisse être soumise à HP.
- Obsolescence du produit.
- Tout équipement déplacé en dehors du pays d'achat et non couvert par le HP Care Pack couvrant à la fois les dommages accidentels et les déplacements.
- Écrans LCD endommagés ou défectueux lorsque la défaillance est due à des abus ou est exclue de quelque autre manière que ce soit par les présentes.
- Dommages intentionnels résultant d'un écran d'ordinateur fissuré ou endommagé ou d'un moniteur endommagé.
- Altération ou modification du produit couvert de quelque façon que ce soit.
- Disparition inexplicable ou mystérieuse et tout acte délibéré provoquant des dommages au produit couvert.
- Conduite imprudente, délibérée, négligente, abusive ou intentionnelle lors de la manipulation ou de l'utilisation du produit. L'abus est défini comme la non utilisation intentionnelle d'éléments de protection pendant l'utilisation du produit, ou le traitement et l'utilisation des produits couverts d'une façon inappropriée pouvant causer sa détérioration, et tout dommage délibéré ou intentionnel au produit.
- Si des éléments de protection tels que des housses, des mallettes de transport ou des étuis ont été fournis ou mis à disposition avec le produit couvert, il incombe au client de continuellement utiliser ces accessoires du produit afin d'être éligible à la protection assurée par ce service de couverture des dommages accidentels.

Limites de l'option du service d'assistance en cas de détérioration accidentelle résultant de la manipulation

HP ne limite pas le nombre de dommages accidentels qualifiés issus de réclamations liées à la manipulation pendant la durée du contrat HP Care Pack; cependant, HP se réserve le droit d'effectuer l'audit physique de votre produit ou de collaborer avec le Client pour valider une réclamation soumise pour dommage accidentel lors de la manipulation.

Pour les Clients dont l'historique des réclamations montre un taux de réclamations excessif, HP se réserve le droit de refuser les demandes d'achat du service de protection contre les dommages accidentels.

Limites supplémentaires de l'option du service d'assistance en cas de détérioration accidentelle résultant de la manipulation

- NOUS NE SAURONS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE TOUT DOMMAGE ACCESSOIRE OU CONSÉCUTIF, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LIÉ AU MATÉRIEL, À LA PERTE DE TEMPS OU À LA PERTE DE DONNÉES RÉSULTANT DE LA DÉFAILLANCE D'UN PRODUIT OU ÉQUIPEMENT OU DE RETARDS DE SERVICE OU D'UNE INCAPACITÉ À FOURNIR UN SERVICE.
- HP se réserve le droit de vérifier physiquement votre produit et/ou de collaborer avec le client pour valider une demande soumise pour un dommage accidentel résultant d'une manipulation.
- HP se réserve le droit de remplacer les produits HP au lieu de les réparer. Le produit couvert devient la propriété de HP et doit être retourné à HP (ou à un mandataire HP) aux frais de HP. HP se réserve le droit de remplacer le produit par un produit reconditionné. Les progrès technologiques peuvent entraîner le choix d'un produit de remplacement au prix de vente inférieur à celui du produit d'origine.
- HP se réserve également le droit de refuser, à sa seule discrétion, d'accepter des demandes d'achat du service d'assistance en cas de détérioration accidentelle résultant de la manipulation.

Dispositions générales et autres exclusions

Des frais de déplacement peuvent s'appliquer. Veuillez communiquer avec le bureau HP le plus proche.

Commandes

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour commander des Services de retour hors site pour soutien matériel, communiquez avec un représentant HP de votre région.

Pour en savoir plus, consultez le site hp.com/go/cpc

Abonnez-vous sur hp.com/go/getupdated



Partagez avec des collègues

Les services HP sont régis par les conditions de service applicables de HP, fournies ou indiquées au Client au moment de l'achat. Le Client peut disposer de droits légaux supplémentaires conformément aux réglementations locales applicables, et ces droits ne sont d'aucune manière affectés par les conditions de service de HP ou la garantie limitée de HP fournie(s) avec le produit HP.

Tous droits réservés © 2017 HP Development Company, L.P. L'information contenue dans les présentes peut être modifiée sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et services HP sont celles mentionnées dans les déclarations de garantie accompagnant lesdits produits et services. Aucune disposition des présentes ne doit être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP ne saurait être tenu pour responsable des erreurs techniques ou éditoriales, ni des omissions que pourrait comporter le présent document.

