

Services HP de réparation hors site et de retour du matériel



Services contractuels d'assistance clientèle HP

Avantages du service

- Options d'expédition flexibles
- Choix des délais
- Assistance fiable et économique pour les produits utilisés dans des environnements non critiques en entreprise ou à domicile
- Support de haute qualité garanti par HP

Principales caractéristiques du service

- Assistance téléphonique et diagnostic des problèmes à distance
- Réparation, matériels et pièces
- Transport de retour
- Transport au centre de réparation désigné HP
- Temps d'exécution
- Fenêtre de couverture
- Accès aux services et aux informations de support électronique

Les services HP d'enlèvement, de réparation et de retour sur site comprennent des services HP de qualité avec assistance téléphonique à distance et réparation hors site dans un centre technique HP pour certains produits. Ce service comprend la réparation ou le remplacement, les pièces détachées, la main d'œuvre et les frais d'expédition liés au retour.

Pour s'adapter à vos besoins individuels, HP vous propose différentes options en termes de durée de réparation et de mode d'expédition au centre technique HP.

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Désignation	Description
Diagnostic des problèmes et assistance à distance	En cas de problème, le client doit commencer par appeler un numéro de support téléphonique qui lui aura été indiqué. HP fournira une assistance technique téléphonique de base concernant l'installation, la configuration du produit et la résolution des problèmes. Avant toute assistance à distance ou hors site, HP pourra demander au client de fournir les informations adéquates, de lancer des outils de diagnostic et de procéder à d'autres activités d'assistance jugées nécessaires par HP. HP travaillera alors à distance avec le client afin d'identifier le problème matériel.
Réparation, matériel et pièces détachées	Si, selon HP, le problème ne peut être résolu à distance, un technicien agréé par HP interviendra dans un centre de réparation désigné par HP et apportera une assistance technique relative au matériel défectueux une fois que celui-ci sera parvenu au centre technique de HP. HP fournira toutes les pièces détachées et matériels pris en charge et nécessaires pour remettre le produit défectueux en état de fonctionnement. HP pourra, à sa seule discrétion, choisir de remplacer de tels produits au lieu de les réparer. Les pièces détachées et produits de remplacement sont neufs ou équivalents par leurs performances à des produits neufs. Les pièces détachées et produits remplacés deviennent la propriété de HP. En outre, HP peut installer des améliorations disponibles sur le système couvert afin d'assurer le bon fonctionnement du matériel et de préserver sa compatibilité avec les pièces de remplacement fournies par HP. A sa seule discrétion, HP peut installer toute mise à jour de micrologiciel considérée par HP comme nécessaire à la remise en état de fonctionnement ou à la prise en charge du matériel couvert.
Retour sur site	Un transporteur agréé par HP retournera le matériel réparé ou remplacé sur le site du client (si celui-ci se trouve dans la zone géographique couverte par le service). Le retour, effectué par transport terrestre, demande généralement entre 2 et 7 jours. Le client peut demander une livraison plus rapide moyennant un supplément.

Tableau 1. Caractéristiques du service (suite)

Désignation	Description
Expédition au centre technique désigné par HP	<p>HP propose deux options d'acheminement de l'unité défectueuse au centre technique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retour par le client (Service HP de retour) : avec cette option, il incombe au client de déposer ou d'expédier le matériel défectueux au centre technique désigné par HP. Le client doit s'assurer que le produit est correctement emballé pour la méthode de retour choisie. Le dépôt peut s'effectuer en personne ou par le biais de tout transporteur disponible dans la région. • Enlèvement par HP (Service HP d'enlèvement et de retour) : un transporteur agréé par HP enlèvera le matériel défectueux sur le site du client (si celui-ci se trouve dans la zone géographique couverte par ce service) et le déposera au centre technique désigné par HP. Il incombe au client d'emballer et de préparer le produit de manière appropriée en vue de son enlèvement par le transporteur. Les demandes de service doivent être reçues avant midi, heure locale, pour que l'enlèvement soit effectué le même jour. Tous les autres appels seront planifiés pour un enlèvement le jour ouvré suivant.
Délai d'exécution	<p>Le délai d'exécution correspond au nombre de jours écoulés entre l'enlèvement de l'unité sur le site du client par un transporteur agréé par HP (ou sa réception pendant les heures ouvrables au centre technique HP si l'unité est déposée ou expédiée par le client) et le moment où le produit réparé est prêt à être restitué sur le site du client. Le délai d'exécution ne comprend pas la durée du retour sur le site du client du produit réparé ou remplacé. Si l'unité est reçue par le centre technique désigné par HP après 17 h, le délai d'exécution débute le jour ouvré suivant.</p> <p>Les options de délai d'exécution sont décrites dans le Tableau 4. Leur disponibilité varie selon les zones géographiques. Les délais d'exécution peuvent être plus longs en dehors des zones urbaines et dans les cas de défaillances intermittentes, lesquelles peuvent nécessiter un temps de réparation plus long..</p>
Horaire de couverture	<p>L'horaire de couverture spécifie les heures auxquelles les services sont disponibles. Les services HP de réparation et de retour sur site tels que décrits ci-dessus sont fournis à distance et dans le centre technique désigné par HP durant les heures ouvrées standard, les jours ouvrés standard. Ce service est disponible de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés observés par HP (cette option peut varier selon les zones géographiques).</p>
Accès aux informations de support étendu et aux services d'assistance électronique	<p>HP fournira l'accès à ses outils et ses services Web et électroniques liés au matériel, tels que les mises à jour de micrologiciels et les services de notification proactive.</p> <p>En tant que titulaire d'un contrat d'assistance matériel HP, le client peut accéder aux services gratuitement disponibles pour tous les utilisateurs d'assistance matériel enregistrés, mais aussi à des solutions supplémentaires telles que la recherche sur le Web de documents d'assistance technique afin de faciliter la résolution des problèmes, l'accès aux mots de passe requis pour utiliser certains outils diagnostics propriétaires de HP, ou encore la soumission et le suivi de l'état des demandes de service en matière d'assistance matériel.</p>

Tableau 2. Prestation optionnelle

Désignation	Description
Conservation du matériel défectueux	<p>Dans certains cas, il est possible que le client ne souhaite pas se débarrasser d'un disque dur défectueux en raison des données confidentielles qu'il contient.</p> <p>Cette option, disponible pour certains produits, retire à HP le droit de conserver un disque dur défectueux sur lequel sont stockées des données confidentielles.</p>

Désignation	Description
Protection contre les dommages accidentels	<p>En ce qui concerne les produits éligibles, des niveaux de service spécifiques peuvent être proposés avec la protection contre les dommages accidentels. Lorsque cette protection s'applique, le Client en bénéficie pour le produit couvert dans le cadre de ce service.</p> <p>Le dommage accidentel est défini en tant que dommage physique infligé à un produit du fait d'un accident fortuit, à condition qu'un tel dommage se produise au cours d'une utilisation normale. Les sinistres couverts incluent le renversement accidentel de liquides dans l'unité ou sur cette dernière, les chutes, les chocs et les surtensions. Ces conditions incluent les écrans à cristaux liquides, ou LCD (Liquid Crystal Display), cassés ou endommagés. Les exclusions et détails supplémentaires concernant le service de protection contre les dommages accidentels sont décrits dans la section Protection contre les dommages accidentels.</p>

Tableau 3. Options de niveau de service

Toutes les options de niveau de service ne sont pas disponibles pour tous les produits. Les options de niveau de service choisies par le Client seront spécifiées dans la documentation du contrat du Client.

Option	Description
Service HP de retour*	<p>HP propose un service de retour qui comprend la réparation ou le remplacement, puis le retour de l'unité défectueuse, y compris toutes les pièces détachées, la main d'œuvre et les frais d'expédition. En choisissant l'option de niveau de service Retour HP, le client assume la responsabilité de l'emballage et de l'expédition ou du dépôt du produit défectueux au centre technique désigné par HP.</p> <p>HP retourne le produit réparé ou remplacé sur le site du client (si celui-ci se trouve dans une zone géographique couverte par ce service). Le délai d'exécution pour ce service est de trois (3) jours ouvrés pour les sites éligibles, excepté en cas de pannes intermittentes, lesquelles peuvent nécessiter un temps de réparation plus long. Le délai d'exécution correspond au nombre de jours écoulés entre le moment où le produit est reçu dans un centre technique désigné par HP et le moment où le produit réparé est prêt à être retourné au client. Le délai d'exécution ne comprend pas la durée du retour du produit réparé ou remplacé. Le client peut demander un retour plus rapide des produits moyennant un supplément qui lui sera facturé.</p> <p>Le client peut appeler le centre d'assistance clientèle HP entre 8 h et 17 h heure locale, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés observés par HP. Une assistance téléphonique étendue peut être disponible pour certains produits (les horaires peuvent varier selon les zones géographiques).</p>
Service HP d'enlèvement et de retour*	<p>HP propose un service porte à porte comprenant l'enlèvement, la réparation ou le remplacement de l'unité défectueuse et le retour de l'unité en état de fonctionnement. Le délai d'exécution pour ce service est de trois (3) jours ouvrés pour les sites éligibles, excepté en cas de pannes intermittentes, lesquelles peuvent nécessiter un temps de réparation plus long.</p> <p>Le délai d'exécution correspond à la période qui s'écoule entre le moment où le produit est enlevé sur le site du client (si celui-ci se trouve dans la zone géographique couverte par ce service) et le moment où le produit réparé est prêt à être retourné au client. Le délai d'exécution ne comprend pas la durée du retour du produit réparé ou remplacé. Le client peut demander un retour plus rapide des produits moyennant un supplément qui lui sera facturé.</p> <p>Le client peut appeler le centre d'assistance clientèle HP entre 8 h et 17 h heure locale, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés observés par HP. Les demandes de service doivent être reçues avant midi, heure locale, pour que l'enlèvement soit effectué le même jour. Tous les autres appels seront planifiés pour un enlèvement le jour ouvré suivant. Une assistance téléphonique étendue peut être disponible pour certains produits (les horaires peuvent varier selon les zones géographiques).</p>

Amélioration optionnelle du niveau de service

Délai d'exécution	<p>Pour les produits et les zones géographiques éligibles, ce service peut s'accompagner de différentes options en termes de délai d'exécution :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deux (2) jours ouvrés • Trois (3) jours ouvrés • Cinq (5) jours ouvrés • Sept (7) jours ouvrés
--------------------------	--

*Toutes les options de niveau de service ne sont pas disponibles pour tous les produits.

Limites du service

A la discrétion de HP, le service pourra associer des diagnostics et l'assistance à distance, le service fourni sur site dans le centre technique désigné par HP ou d'autres méthodes de prestation de service. Parmi ces autres méthodes peut notamment figurer l'expédition de pièces remplaçables par l'utilisateur telles que le clavier ou la souris. HP déterminera la méthode de prestation appropriée pour fournir au client une assistance efficace et rapide.

Les demandes de services dans des cas de pannes intermittentes peuvent nécessiter un temps de réparation supplémentaire et, par conséquent, des temps d'exécution plus longs. La couverture géographique peut varier.

Sont exclues de ce service les interventions suivantes, cette liste n'étant pas exhaustive :

- Restauration du système d'exploitation, d'autres logiciels et de données
- Dépannage des problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- Assistance pour les problèmes liés au réseau
- Services devenus nécessaires du fait que le client n'a pas appliqué un correctif, une modification ou une méthode de réparation que HP lui avait fournis
- Services devenus nécessaires du fait que le client n'a pas pris les mesures préventives préconisées antérieurement par HP
- Maintenance préventive de l'utilisateur

Limites du service optionnel de conservation des supports défectueux

Le service optionnel de conservation des supports défectueux s'applique uniquement aux composants de mémorisation des données éligibles remplacés par HP en raison d'un mauvais fonctionnement. Il ne s'applique pas à l'échange des composants de mémorisation des données en bon état de fonctionnement.

Les composants de mémorisation des données qui sont spécifiés par HP en tant que consommables et/ou qui ont dépassé la durée de prise en charge maximale et/ou la limite d'utilisation maximale telle que définie par le manuel de fonctionnement du fabricant, les spécifications du produit ou la fiche technique ne sont pas couverts par ce service.

Le service optionnel de conservation des supports défectueux conçu par HP comme couverture distincte, si disponible, doit être configuré et acheté séparément.

Les taux de défaillance de ces composants sont surveillés en continu et HP se réserve le droit d'annuler ce service dans les 30 jours si HP considère que le client abuse du service optionnel de conservation des supports défectueux (notamment lorsque le remplacement des composants de mémorisation des données s'effectue au-delà des taux de défaillance standard pour le système impliqué).

Exclusions du service optionnel de protection contre les dommages accidentels

Pour pouvoir profiter de l'achat du service optionnel de protection contre les dommages accidentels, le produit doit être couvert par une garantie usine ou un service d'extension de garantie avec une durée de couverture égale ou supérieure au service de protection contre les dommages accidentels. Le service optionnel de protection contre les dommages accidentels offre une protection contre les dommages accidentels soudains dus à la manutention, à condition que ces dommages se produisent au cours d'une utilisation régulière. Il ne couvre pas les situations suivantes et les dommages occasionnés par :

- Une usure normale ; un changement de couleur, texture ou finition ; une détérioration progressive ; la rouille ; la poussière ou la corrosion
- Un incendie, un accident domestique ou de véhicule (dans les cas où ledit accident est couvert par une police d'assurance ou toute autre garantie relative au produit), une catastrophe naturelle (y compris mais sans s'y limiter, les inondations) ou tout autre risque ne concernant pas le produit
- Une exposition aux conditions météorologiques ou environnementales hors des spécifications HP, une exposition aux matières dangereuses (y compris biologiques), une négligence de l'opérateur, une mauvaise utilisation, une mauvaise manipulation, une mauvaise alimentation électrique, des réparations non autorisées ou des tentatives de réparation, des infestations d'animaux ou d'insectes, des batteries défectueuses, des fuites de batterie, un manque de maintenance spécifiée par le fabricant (y compris l'utilisation de produits nettoyants inappropriés)
- Une erreur de conception, de construction, de programmation ou d'instructions concernant le produit
- Une maintenance, une réparation ou un remplacement nécessaire suite à une perte ou un dommage découlant de toute circonstance autre que l'utilisation normale, le stockage et le fonctionnement du produit conformément aux spécifications du fabricant et au manuel du propriétaire

- Le vol, la perte, la disparition mystérieuse ou le déplacement inapproprié
- La perte ou la corruption de données, ou bien des interruptions d'activités
- La fraude (y compris mais sans limitation, la divulgation auprès de l'adjudicateur du client, du prestataire de services ou de HP d'informations incorrectes, mensongères, erronées ou incomplètes sur la manière dont l'équipement a été endommagé)
- Un accident ou tout autre dommage du produit de nature cosmétique, signifiant que le dommage n'impacte pas le fonctionnement de l'ordinateur
- Des imperfections sur l'écran de l'ordinateur y compris mais sans s'y limiter des pixels manquants et morts provoquées par l'utilisation normale et le fonctionnement normal du produit
- Un dommage concernant le(s) produit(s) dont le numéro de série a été retiré ou endommagé
- Un dommage ou une panne de l'équipement couvert par la garantie du fabricant, un rappel ou les bulletins d'usine
- Un dommage qui s'est produit au cours de la livraison au client d'un produit couvert ou provenant d'un autre lieu
- Un dommage concernant le matériel, le logiciel, le support, les données, etc, lié à ce qui suit mais sans s'y limiter : virus ; programmes d'applications ; programmes de réseau ; mises à niveau ; formatage de toute sorte ; bases de données ; fichiers ; pilotes ; code source ; code d'objet ou données de propriété ; tout support ou toute configuration, installation ou réinstallation d'un logiciel ou de données ; toute utilisation de supports défectueux ou endommagés
- Des conditions pré-existantes qui se produisent (c-à-d qui ont lieu) avant la date d'achat du contrat de service HP
- L'obsolescence du produit
- L'équipement relocalisé hors du pays d'achat et non couvert par un service HP Care Pack de protection contre les dommages liés aux voyages et aux accidents
- Les écrans LCD endommagés ou défectueux lorsque la panne est provoquée par une utilisation abusive ou exclue de la garantie
- Un dommage intentionnel qui entraîne une panne ou une casse
- de l'écran d'ordinateur
- Les dommages par une action de la police, une guerre déclarée ou non, un accident nucléaire ou un acte de terrorisme
- L'altération ou la modification du produit de quelque sorte que ce soit
- La disparition mystérieuse ou inexpliquée ainsi que tout acte délibéré visant à endommager le produit couvert
- Un comportement imprudent, négligent ou abusif lors de la manipulation ou l'utilisation du produit. Si des équipements de protection tels que les capots, les mallettes de transport, les sacs, etc., ont été fournis ou mis à disposition pour utilisation avec le produit couvert, le client doit continuellement les utiliser pour pouvoir bénéficier de la protection contre les dommages accidentels. Le comportement imprudent, négligent ou abusif inclut, mais sans s'y limiter, le traitement et l'utilisation des produits couverts de manière blessante, préjudiciable ou offensante pouvant entraîner un dommage intentionnel au produit. Tout dommage résultant de tels actes ne sont pas couverts par service de protection contre les dommages accidentels.

Pour les produits commerciaux et de consommation HP, le dommage accidentel dû à la manipulation est limité à un incident par produit pour une période de 12 mois commençant à partir de la date de début du service de contrat HP.

Une fois que la limite spécifiée est atteinte, le coût de la réparation pour toute réclamation supplémentaire sera facturé selon le temps et le matériel. Cependant, tous les autres aspects du service de contrat HP acheté restent en vigueur sauf disposition contraire spécifiquement documentée dans le pays d'achat.

Pour les clients ayant un historique assez conséquent de réclamations, HP se réserve également le droit de refuser les demandes d'achat du service de protection contre les dommages accidentels.

Caractéristiques du service

HP peut, à sa seule discrétion, demander un audit du produit couvert. Si un tel audit est requis, un représentant agréé par HP contactera le client afin de planifier l'audit durant le délai initial de 30 jours. Au cours de l'audit, des informations clés sur la configuration du système sont collectées et un inventaire du matériel couvert est effectué. Les informations recueillies lors de l'audit permettront à HP de planifier et de conserver les inventaires

de pièces de remplacement au niveau et emplacement appropriés. Ces informations permettront à HP d'analyser et de résoudre les éventuels problèmes matériels futurs et de terminer la réparation rapidement et efficacement. À la seule discrétion de HP, l'audit pourra être effectué sur site, via un accès distant au système, via des outils d'audit à distance ou par téléphone.

Responsabilités 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 et de déterminer le niveau d'éligibilité à l'assistance ;
- de démarrer les auto-tests et d'installer et d'exécuter d'autres outils et programmes de diagnostic ;
- d'installer des mises à jour de micrologiciels et des correctifs pouvant être installés par le client ;
- d'effectuer toute autre activité raisonnable pour aider HP à identifier ou à résoudre le problème.

Il incombe au client d'installer rapidement les mises à jour de micrologiciels critiques et les éléments ne nécessitant pas de compétences particulières et qui lui ont été fournis par HP.

Le client doit s'assurer que le produit défectueux est correctement emballé et préparé en vue de l'enlèvement ou du mode de livraison ou d'expédition choisi vers le centre technique désigné par HP. HP peut demander au client d'inclure avec le produit défectueux les résultats imprimés des éventuels auto-tests effectués au préalable.

Il incombe au client :

- de conserver une copie de sauvegarde de tous les logiciels et données ; HP recommande de faire des sauvegardes régulières ;
- de restaurer les logiciels et les données sur l'unité après la réparation ou le remplacement ;
- d'installer les logiciels correspondant aux applications utilisateur et de s'assurer qu'il dispose des licences appropriées pour tous les logiciels.

Le Client est responsable de ses informations confidentielles et propriétaires. Afin de garantir la sauvegarde de ses données, le Client est responsable du nettoyage ou de la suppression des données des produits qui doivent être remplacés et renvoyés à HP dans le cadre du processus de réparation. Pour plus d'informations sur les responsabilités du Client, y compris celles soulignées dans HP's Media Sanitization Policy and Media Handling Policy for Healthcare Customers (Politique de nettoyage et de traitement des supports pour les clients en assistance), consultez le site hp.com/go/mediahandling.

Si le Client choisit de conserver les pièces de rechange sous garantie conformément au service optionnel de conservation des supports défectueux, il est de la responsabilité du client :

- De conserver les composants de mémorisation des données couverts qui sont remplacés au cours de la livraison du support par HP
- De s'assurer qu'aucune donnée sensible sur un composant conservé n'est détruite ou non sécurisée
- D'avoir un représentant autorisé présent pour conserver le composant de mémorisation des données, accepter le composant de remplacement, fournir à HP des informations d'identification telles que le numéro de série pour chaque composant conservé ci-dessous et, sur demande de HP, signer un document fourni par HP reconnaissant la conservation du composant de mémorisation des données
- De détruire le composant de mémorisation des données conservé et/ou de s'assurer qu'il n'est pas remis en service
- De mettre au rebut tous les composants de mémorisation des données conservés conformément aux lois et règlements sur l'environnement

En ce qui concerne les composants de mémorisation des données fournis par HP au client en tant que produits en prêt, en location ou en leasing, le client renvoie rapidement les composants de remplacement à l'expiration ou la fin du support HP. Le Client sera seul responsable de la suppression de l'intégralité des données sensibles avant le renvoi à HP des composants ou produits en prêt, en location ou en leasing. En outre, HP ne sera pas tenu responsable de la protection de la vie privée et de la confidentialité en rapport avec les données sensibles qui restent sur ces composants.

En ce qui concerne les services contractuels HP qui incluent le dommage accidentel, il est de la responsabilité du client de reporter le dommage accidentel à HP dans les 30 jours suivant la date de l'incident afin que HP puisse accélérer la réparation du système. HP se réserve le droit de refuser d'effectuer des réparations sous ce programme de couverture de dommages occasionnés sur le système si l'incident a été reporté plus de 30 jours après la date de l'incident. Si des équipements de protection tels que les capots, les mallettes de transport, les sacoches, etc., ont été fournis ou mis à disposition pour utilisation avec le produit couvert, il est de la responsabilité du client d'utiliser continuellement ces accessoires pour protéger le produit contre tout dommage.

Couverture

Le service est limité aux régions admissibles. Consultez votre représentant HP autorisé pour déterminer si votre région a droit à ce service.

Informations relatives à la commande

Pour obtenir plus d'informations ou pour commander des services de réparation hors site et de retour du matériel, contactez votre représentant HP.

Pour plus d'informations, consultez le site :
hp.com/go/cpc

Abonnez-vous sur
hp.com/go/getupdated

Les services de HP sont gouvernés par les conditions générales de service qui s'appliquent, fournies ou indiquées au client au moment de l'achat. Le client peut disposer d'autres droits en fonction des lois locales qui s'appliquent. Ces droits ne sont en aucun cas touchés par les conditions générales de services de HP ou par la garantie limitée de HP fournie avec votre produit HP.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modification sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont décrites dans les déclarations de garantie expresses accompagnant lesdits produits et services. Aucun élément du présent document ne peut être considéré comme une garantie supplémentaire. HP ne saurait être tenu pour responsable des erreurs techniques ou éditoriales ni des omissions que pourrait comporter ce document.

