



Découvrez le nouveau Windows 10

Service SmartFriend pour la mise à jour Windows 10 dans le cadre de HP Care

Principales caractéristiques du service

- Des techniciens HP assurent la mise à jour de votre PC dans un délai de 60 à 90 min.
- Nous nous assurons que vous disposiez de tous les pilotes nécessaires pour vos périphériques externes.
- Vous bénéficiez de tous les avantages du passage à Windows 10 sans les tracas ou les risques encourus lorsque vous le faites vous-même.
- Le service HP de mise à jour vers Windows 10 est disponible tous les jours de 8h30 à 18h00 (heure locale), du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Aperçu du service

Si vous utilisez Windows 8.1, vous avez peut-être droit à une mise à jour gratuite vers Windows 10*. Pourquoi passer à Windows 10 ? Windows 10 vous fait bénéficier de nouvelles fonctionnalités qui rendent votre vie numérique plus pratique et plus divertissante, telles que l'assistant numérique personnel Cortana, un nouveau navigateur internet baptisé Microsoft® Edge et la possibilité de passer facilement du PC au mode tablette.

SmartFriend offre un service facile et sûr pour effectuer la migration de votre PC vers Windows 10. Nos techniciens expérimentés peuvent gérer à distance votre mise à jour, pendant que vous vous occupez d'autre chose. Vous évitez tous les tracas qui accompagnent une mise à jour, comme la mise à jour des pilotes de tous vos appareils ou le risque de faire une erreur et de perdre des fichiers importants. L'ensemble du processus dure de 60 à 90 minutes et vous pouvez démarrer votre mise à jour à tout moment, de jour comme de nuit. Dès que c'est terminé, vous pouvez tout de suite commencer à explorer Windows 10, sans autre intervention.

Caractéristiques du service

Tableau 1. Fonctionnalités du service : ce qu'il vous offre

Caractéristiques	Mode de fonctionnement
Évaluation rapide	Nous vérifions que votre PC respecte toutes les conditions requises pour Windows 10. Nous nous assurons également que vous ayez le droit de bénéficier d'une copie gratuite de Windows 10.
Vérification de la compatibilité des pilotes	Nous vérifions la compatibilité de tous vos pilotes et logiciels avec Windows 10. S'ils ne sont pas compatibles, nous vous proposons d'autres solutions.
Analyse de la sauvegarde	Nous vérifions si vous avez sauvegardé votre système et vous proposons des alternatives si vous n'avez pas de logiciel ou dispositif de sauvegarde.
Définition du nom d'utilisateur et du mot de passe	Nous vous aidons à définir votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
Contrôle final du système	Nous effectuons un rapide contrôle pour nous assurer que toutes vos données sont présentes et que tous vos pilotes fonctionnent encore.

* Applications vendues séparément. L'offre de mise à jour Windows 10 est valable pour les appareils Windows 8.1 compatibles (y compris les appareils que vous possédez déjà) pendant un délai d'un an à compter de la sortie de la mise à jour. Rendez-vous sur windows.com/windows10upgrade pour plus de précisions. La disponibilité des fonctionnalités de Windows 10 peut varier selon les pays et les appareils et peut nécessiter une mise à jour supplémentaire du matériel, des pilotes, des logiciels et/ou du BIOS. Voir hp.com/go/windows10update.

Configuration requise pour Windows 10

Tableau 2. Nous vérifions que votre PC dispose de la configuration minimale recommandée pour Windows 10.

Configuration :	minimale	recommandée
Processeur	<ul style="list-style-type: none">• 1 GHz• IA-32 ou architecture x64• Prise en charge de l'extension d'adresse physique, de NX et des extensions de Streaming SMID 2 (SSE2)	<ul style="list-style-type: none">• Architecture x64• Prise en charge de SLAT (Second Level Address Translation) pour Hyper-V
Mémoire (RAM)	<ul style="list-style-type: none">• IA-32 : 1 Go• Édition x64 : 2 Go	<ul style="list-style-type: none">• 4 Go
Cartes graphiques	<ul style="list-style-type: none">• Périphérique graphique Microsoft DirectX 9 avec pilote WDDM	<ul style="list-style-type: none">• DirectX 10
Écran	<ul style="list-style-type: none">• 800 x 600 pixels	<ul style="list-style-type: none">• 1024 x 768 pixels (pour accéder à Windows Store)
Dispositif d'entrée	Clavier et souris	Écran Multi-touch
Espace disque dur	<ul style="list-style-type: none">• 16 Go pour IA-32• 20 Go pour x64	Identique au minimum
Autres	Connectivité Internet	

Responsabilités du client

Dans le cadre de votre contrat de service SmartFriend, vous devez :

- Sauvegarder vos logiciels et données avant la mise à jour.
- Donner aux techniciens HP un accès total à tous le matériel et les logiciels sur votre PC. Si besoin, vous devrez saisir manuellement des mots de passe.
- Accepter les conditions générales des licences, telles qu'énoncées par l'éditeur initial du logiciel ou le distributeur. Les contrats de licence d'utilisateur final vous seront présentés par Microsoft et HP. Vous devrez les accepter pour recevoir la mise à niveau.

Limites du service

Ordinateurs non éligibles

- Nous ne pouvons effectuer la mise à jour sur des ordinateurs qui ne sont pas éligibles à la mise à jour vers Windows 10.

Assistance matérielle

Nous ne prenons pas en charge les problèmes liés au matériel. Vous devrez contacter un agent du service d'assistance HP pour toute aide supplémentaire.

Assistance en cas de retour en arrière

- Nous ne pouvons revenir qu'aux paramètres de restauration d'usine. Vous devez vous assurer d'avoir sauvegardé vos données avant le début de la mise à jour vers Windows 10.
- Conformément aux limitations logicielles de Microsoft, nous ne pouvons effectuer de retour en arrière au-delà de 30 jours. Après 30 jours, vous aurez besoin d'un disque de récupération, qui doit être acheté séparément, pour revenir à votre système d'exploitation antérieur.

Assistance après la mise en jour

- Nous ne fournissons pas de tutoriel sur l'utilisation de Windows 10.
- Un service d'abonnement à SmartFriend est à la disposition des clients qui désirent une assistance approfondie pour le dépannage du système d'exploitation, la suppression des virus ou des conseils d'utilisation de base. La disponibilité du service peut varier selon les pays.

Produits éligibles

Vous pouvez bénéficier de ce service si vous respectez les critères suivants :

- Vous devez être propriétaire de l'appareil personnel, le louer ou disposer du droit d'y apporter des changements au niveau administrateur.
- Votre appareil personnel doit avoir la configuration système minimale définie ci-dessus.
- Vous devez disposer de la dernière version de Windows 8.1.
- Vous devez avoir une connexion Internet stable.

Dispositions générales et autres exclusions

Heures d'accès

Le service HP de mise à niveau vers Windows 10 est disponible tous les jours de 8h30 à 18h00 (heure locale), du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Sous-traitance

HP peut (a) sous-traiter l'exécution de l'une de ses obligations (en totalité ou en partie) à un tiers, y compris à des prestataires de service agréés par HP, ou (b) céder ou transférer à tout moment ce contrat de service à une autre entité de HP, sous réserve d'une notification écrite.

Lieu d'exécution

Le service de mise à jour est un service à distance exécuté par téléphone.

Éligibilité du matériel

Les ordinateurs de bureau, ordinateurs portables et tablettes HP sont pris en charge par ce service, sous réserve des exigences de configuration système. Ce service ne peut être commandé que pour un appareil acheté récemment.

Couverture géographique

Ce service n'est pas disponible partout. Veuillez contacter votre agent HP pour connaître la couverture géographique et les limites spécifiques à chaque pays.

Informations sur la commande

- Royaume-Uni 02076600429
- Allemagne 06995307125
- France 0170489162
- Italie 0238591067
- Espagne 917547025
- Irlande 015251809
- Autriche 013602771851
- Suisse – FR 0225675507
- Suisse – DE 0225675508
- Suisse – IT 0225675509

Pour en savoir plus, rendez-vous sur
hp.com/services/support

Inscrivez-vous pour être tenu informé
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 selon les lois locales, 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 2015 HP Development Company, L.P. France SAS au capital social de 438 891 815 €, RCS Évry 652 031 857. 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.

Microsoft et Windows sont des marques commerciales ou des marques déposées par Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

