

Services Multi-Fournisseurs



Avantages du service

- Soutien cohérent dans le monde entier pour les ordinateurs et les produits d'impression HP et d'autres fabricants¹
- Réduisez votre liste de Multi-Fournisseurs de services et rassemblez tous vos services de soutien chez un fournisseur unique
- Délais d'intervention brefs qui augmentent la disponibilité
- Évitez les coûts de services imprévus; toutes les pièces et la main-d'œuvre sont couvertes

Caractéristiques du service

- Diagnostics et dépannage à distance
- Intervention sur site le jour ouvrable suivant pendant les heures d'ouverture (de 9 h à 17 h) pour tous les ordinateurs de bureau et les imprimantes¹
- Tout le soutien technique, les pièces et la main-d'œuvre requis sont inclus pour fournir le soutien sur site des produits cible

Aperçu du service

L'achat et l'accès aux services de soutien auprès de multiples fabricants de matériel informatique d'origine est peu pratique et offre des services de soutien peu homogènes à l'échelle de vos différents appareils—de la tarification à la disponibilité des services à travers les différentes zones géographiques—et nécessitent plusieurs numéros de téléphone pour le soutien. Les services Multi-Fournisseurs offrent des services de réparation de renommée mondiale pour les ordinateurs de bureau et les imprimantes HP et certains appareils d'autres marques que HP.¹ Ceci apporte une expérience de soutien de haute qualité offrant davantage de cohérence dans le monde entier afin de vous simplifier la vie tout en augmentant la disponibilité des produits.

Caractéristique

Caractéristiques techniques

Dépannage à distance

En cas de problème, un agent de soutien HP effectue un diagnostic à distance pour résoudre l'incident immédiatement, si possible.

Service d'intervention sur site le jour ouvrable suivant²

Si nous ne parvenons pas à résoudre l'incident à distance, un représentant agréé HP commencera le service sur site le jour suivant l'enregistrement de la demande de service par HP.

Pièces et main-d'œuvre incluses

Tout le soutien technique, les pièces et la main-d'œuvre requis pour assurer le soutien sur site sont inclus dans le coût du service.

Options de paiement flexibles

Les options de paiement flexibles sont conçues en fonction de vos besoins. Choisissez entre des paiements mensuels ou annuels.

Renouvellement automatisé des services de soutien pour les ordinateurs de bureau et les imprimantes

Renouvelez automatiquement vos services de soutien pour les services HP et d'autres fabricants que HP.

Entente avec un fournisseur de service unique

Un point de contact unique pour le support des ordinateurs de bureau et les imprimantes HP et d'autres fabricants que HP dans le monde entier, pour éliminer la gestion de multiples ententes d'achat et/ou de services.



Spécifications de la prestation

- Le service Multi-Fournisseurs est disponible de 9 h à 17 h (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HP.
- Dès qu'un appel est reçu, un agent de soutien HP tente d'effectuer un diagnostic à distance pour résoudre l'incident, si possible.
- Au besoin, durant la période de couverture, un représentant HP autorisé se présente sur votre site pour commencer le service de maintenance du matériel le jour de couverture suivant l'enregistrement de la demande de service par HP.
- Les appels reçus en dehors de la fenêtre de couverture feront l'objet d'un accusé de réception le jour de couverture suivant et seront traités le jour de couverture suivant.

Couverture

Les services Multi-Fournisseurs couvrent les ordinateurs de bureau et les imprimantes HP et certains ordinateurs portables, ordinateurs de bureau, tablettes et imprimantes d'autres marques que HP. Les fournisseurs suivants sont couverts :

Ordinateurs

- Dell
- Lenovo
- Acer
- Apple¹

Imprimantes

- Lexmark
- Xerox
- Canon
- Brother

La couverture est actuellement disponible dans les régions suivantes, même si cela peut varier selon le pays/la région :

Amérique du Nord

- États-Unis
- Canada

Asie-Pacifique et Japon

- Inde
- Chine
- Australie

Le service d'intervention sur site le jour ouvrable suivant Multi-Fournisseurs assure également le soutien des voyageurs dans différents pays et situations géographiques dans le monde entier. Pour plus d'informations sur les zones d'intervention, reportez-vous à la section [Soutien matériel HP le jour ouvrable suivant pour les voyageurs](#).

Conditions générales

Pour obtenir la liste complète, reportez-vous à la section [Conditions générales](#).

Pour obtenir des renseignements supplémentaires

Pour en savoir davantage sur les services Multi-Fournisseurs, ainsi que sur les autres services connexes de HP, contactez votre revendeur HP ou un représentant HP, et rendez-vous sur notre site web à l'adresse hp.com/go/pcandprintservices.

¹ PC : Dell, Lenovo, Acer, Apple®
Imprimante : Lexmark, Xerox, Canon, Brother

² Les niveaux de service et la rapidité d'intervention des services peuvent varier selon votre situation géographique. Le service entre en vigueur à la date d'achat du matériel. Des restrictions s'appliquent. Pour des informations détaillées, rendez-vous sur hp.com/go/cpc. 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 bénéficier de droits légaux supplémentaires, conformément aux réglementations locales applicables, droits qui ne peuvent en aucun cas être minorés par les conditions de service de HP ou la garantie limitée de HP fournie(s) avec le produit HP.

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 bénéficier de droits légaux supplémentaires, conformément aux réglementations locales applicables, droits qui ne peuvent en aucun cas être minorés par les conditions de service de HP ou la garantie limitée de HP fournie(s) avec le produit HP.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. L'information contenue dans les présentes peut être modifiée à tout moment sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services de HP sont stipulées dans les énoncés de garantie expresse accompagnant ces produits et services. Aucune disposition des présentes ne doit être interprétée comme une garantie supplémentaire. HP n'est en aucun cas responsable des erreurs ou omissions de nature technique ou éditoriale figurant dans les présentes.

Apple est une marque déposée d'Apple Computer, Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays.

4AA6-5620FCCA, mai 2016

