



Tirez pleinement parti de votre technologie d'impression

HP Care pour imprimantes



Grâce à un point de contact unique et une expérience incomparable en matière d'impression, vous pouvez consacrer plus de temps au bon développement de votre activité et à la recherche d'innovation.

Profitez d'une tranquillité d'esprit et aidez à développer la productivité de votre entreprise grâce aux services d'assistance HP Care. Vous choisissez le niveau de service le mieux adapté à votre organisation, et nous fournissons l'assistance complète et entièrement modulable dont vous avez besoin pour optimiser votre matériel et faire progresser votre entreprise.

Moins de tracas, plus de productivité

Les services d'assistance HP Care assurent une assistance d'experts via des contrats de service étendus, pour que vous puissiez toujours bénéficier de la solution appropriée en fonction de votre activité.



Augmentez votre productivité

Trouvez une solution efficace aux problèmes, réduisez les temps d'indisponibilité de votre système, et remettez vos appareils en état de fonctionnement plus rapidement



Protégez vos investissements

Appuyez-vous sur le savoir-faire de HP et ses techniciens experts, ainsi que sur ses pièces de remplacement HP authentiques et son assistance mondiale grâce à une très large gamme de services



Stabilisez vos coûts

Évitez des dépenses imprévues liées à des réparations de matériel avec des options de paiement unique en amont ou modulables, sans frais de franchise ou frais cachés, et avec des interventions de service illimitées



Bénéficiez d'une réelle flexibilité

Trouvez l'option la mieux adaptée à votre situation en choisissant les services d'assistance dont vous avez besoin, la manière de les combiner, et votre mode d'achat

Choisissez votre mode d'achat

De nombreux services d'assistance HP Care peuvent être achetés en tant que Care Pack ou dans le cadre d'un contrat.



Care Pack

Choisissez des options Care Pack pré-établies pour un prix unique, fixé en amont



Contrat

Choisissez l'achat dans le cadre d'un contrat pour un renouvellement synchronisé avec celui d'autres solutions et une flexibilité accrue en termes de paiement



Déploiement

Intégrez en toute simplicité de nouveaux appareils à votre environnement d'impression grâce aux services d'installation.

Service d'installation avec configuration du réseau

Mettez simplement en place de nouveaux appareils avec l'aide d'un technicien certifié qui se charge de l'installation sur site et de la configuration réseau de vos appareils d'impression et de numérisation.

Entretien

Maintenez le bon fonctionnement de vos appareils grâce à des services d'assistance logicielle, ainsi que des services de réparation, d'échange et de maintenance du kit de remplacement incluant un dépannage à distance, un outil de diagnostic et une résolution des problèmes de qualité professionnelle. Toute la main-d'œuvre, toutes les pièces HP, et tous les éléments matériels sont inclus¹.

Intervention sur site le jour ouvré suivant avec rétention des supports défectueux^{2,3}

Un technicien expert se rend sur votre site lors du jour ouvré suivant votre demande. Des temps de réponse plus rapides sont également disponibles si vous le désirez. Avec la conservation des supports défectueux, vous pouvez conserver votre disque dur défectueux lorsque votre appareil doit être remplacé, et ainsi maintenir le contrôle de vos données potentiellement sensibles.

Échange sur site le jour ouvré suivant²

Un service d'échange sur site extrêmement pratique, pour une interruption minimale du temps de travail. Profitez de la livraison de porte-à-porte par un technicien expert qui échange l'équipement défectueux, sur votre site, généralement le jour ouvré suivant.

Échange le jour ouvré suivant²

Renvoyez votre équipement défectueux à HP dans un emballage prépayé et recevez un équipement de remplacement généralement le jour ouvré suivant.

Échange standard ou avancé²

Échange facile, à faible coût. Renvoyez votre équipement défectueux à HP dans un emballage prépayé et recevez un équipement de remplacement généralement sous 4 à 7 jours.

Retour au dépôt²

Service de retour facile avec réparation hors site pour les appareils d'entrée de gamme. Expédiez ou livrez l'équipement défectueux à un centre de service HP désigné, et nous le réparerons ou le remplacerons généralement sous 3 à 7 jours ouvrés (pièces, main-d'œuvre et colis de retour inclus).

Services multi-fournisseurs^{4,5}

Les services de réparation sur site de HP sont disponibles pour les PC de marque HP et de certaines marques tierces (Dell, Lenovo, Acer, Apple®) ainsi que certaines imprimantes de marques concurrentes (Lexmark, Xerox, Canon, Brother).

Service de remplacement du kit de maintenance

Un service unique basé sur les événements offrant un remplacement des composants du kit de maintenance par un technicien expert, grâce à des pièces de rechange HP authentiques (l'assistance à distance n'est pas incluse⁶).

Service d'assistance logicielle

Une assistance logicielle à distance disponible dans le cadre des horaires de bureau standards pour les logiciels HP et certains produits proposés par des tiers compatibles avec les produits HP. Garantit également l'accès aux mises à jour logicielles afin de vous permettre de continuer à travailler de manière efficace et sécurisée.



Optimisation

Améliorez la productivité au sein de votre entreprise et aidez à sécuriser votre parc grâce à des services à grande valeur ajoutée.

Helpdesk⁷

Accès par téléphone à des techniciens certifiés HP qui vous aideront à résoudre de nombreux problèmes informatiques que vous pouvez rencontrer sur une large gamme de marques, appareils, applications logicielles et systèmes d'exploitation. Les offres d'abonnement incluent un seul appareil, plusieurs appareils, et une option en fonction de l'utilisation. Les périphériques concernés peuvent inclure des imprimantes, des scanners, des modems, des moniteurs, et des disques externes.

Services prioritaires

Une gamme de trois services d'assistance premium applicables à des PC et imprimantes de niveau professionnel, conçus pour faciliter l'assistance. Choisissez l'une des trois offres disponibles :

- **Accès prioritaire⁸** : offrez un filet de sécurité à votre équipe informatique grâce à des agents d'assistance HP experts dans le domaine, et à des outils de gestion de cas avancés disponibles en ligne. De plus, les utilisateurs pourront se remettre plus rapidement au travail, car les professionnels informatiques HP collaborent directement avec votre équipe afin de diagnostiquer et résoudre les problèmes rencontrés.
- **Accès prioritaire Plus⁹** : inclut toutes les fonctionnalités de l'option Accès prioritaire, ainsi qu'un point de contact à distance dédié et un établissement de rapports de performances trimestrielles.

- **Gestion prioritaire¹⁰** : notre service d'assistance à distance premium inclut tous les avantages de l'option Accès prioritaire ainsi que l'accès à un responsable d'assistance client mondiale HP dans votre région, la hiérarchisation des pièces, et un établissement de rapports pour la direction.

Proactive Print Advisor¹¹

Grâce à la détection et au contrôle automatiques de vos appareils d'impression et de numérisation, à l'analyse de données, et aux rapports et recommandations, vous pouvez augmenter la productivité de votre entreprise et réduire vos coûts d'impression totaux.

Print Security Advisory Services

Un conseiller HP de confiance vous aide à développer une stratégie de sécurité d'impression et vous recommande des solutions qui vous permettent de protéger vos appareils, données et documents.

Vous aider à vous concentrer sur votre activité

Des milliers d'entreprises font confiance à HP pour leur fournir des solutions technologiques fiables et innovantes soutenues par une assistance globale et un service de conseil offert par des experts. Avec Care Pack dans le cadre de HP Care, vous pouvez revenir à ce que vous faites le mieux et construire une entreprise plus forte, et plus réactive.

Pour en savoir plus,
rendez-vous sur
hp.com/go/pcandprintservices

Abonnez-vous pour rester 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.

¹ N'inclut pas les consommables tels que les cartouches d'imprimante, les batteries, les kits de maintenance (hormis dans le cadre du service Remplacement du kit de maintenance), ni d'autres consommables ou la maintenance effectuée par les utilisateurs.

² Les niveaux de service et les temps de réponse peuvent varier en fonction de votre situation géographique. Le service démarre à la date d'achat du matériel. Des limites et restrictions s'appliquent.

³ Le service d'intervention sur site le même jour est disponible en Amérique du Nord et dans de nombreux pays d'Asie Pacifique. De manière générale et lorsque cela est nécessaire, un technicien se rend sous les 4 heures suivant la demande de service afin de commencer à résoudre les problèmes survenus sur l'appareil. Le service de réparation sur appel sous un jour ouvré est disponible aux États-Unis, avec une garantie de réparation assurée par un technicien expert qui s'assurera du retour au bon fonctionnement des appareils lors du jour ouvré suivant la demande.

⁴ Disponible dans le cadre d'un contrat standard uniquement. Seuls les produits hors garantie sont éligibles pour les services multi-fournisseurs.

⁵ Disponible aux États-Unis, au Canada, et en Inde. Disponible au Royaume-Uni, en Allemagne et en France depuis début janvier 2017.

⁶ Le kit de maintenance de l'imprimante doit être remplacé lorsqu'un message d'alerte apparaît sur l'écran.

⁷ Disponible aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Irlande, en Inde, à Singapour, en Malaisie, en Nouvelle-Zélande, en Australie, et aux Philippines.

⁸ Le service Accès prioritaire requiert un minimum de 250 PC et/ou imprimantes HP disponibles dans le commerce ayant été installé(s). Les bases minimums d'appareils installés nécessitent également une garantie HP valide ou un contrat de service HP étendu.

⁹ L'option Accès prioritaire Plus requiert un minimum de 1 000 PC et/ou imprimantes HP installé(s). Ce parc installé minimum doit être couvert par une garantie HP en cours de validité ou un contrat d'assistance matérielle prolongée HP.

¹⁰ Le service Gestion prioritaire nécessite un minimum de 1 000 PC et/ou imprimantes HP disponibles dans le commerce. Ce parc installé minimum doit être couvert par une garantie HP en cours de validité ou un contrat d'assistance matérielle prolongée HP.

¹¹ Pour bénéficier du service HP Proactive Print Advisor, il est nécessaire de posséder une base installée de 100 appareils d'impression ou de numérisation HP au minimum, de préférence avec une garantie HP valide ou un contrat d'assistance matérielle prolongée HP.

