

# Support voyage hors site

Services Care Pack par HP Care



## Avantages du service

- Support matériel HP pendant vos déplacements
- Couverture géographique multinationale
- Options d'expédition flexibles
- Alternative fiable et abordable au support sur site

## Caractéristiques clés

- Diagnostic à distance et assistance téléphonique
- Couverture voyage avec service dans plus de 80 pays
- Expédition de retour sur votre site de l'unité fonctionnelle
- Options d'expédition flexibles vers des centres de réparation HP dédiés
- Délai de traitement standard de trois jours ouvrables (peut varier en fonction de la zone géographique)
- Heures ouvrables traditionnelles
- Protection contre les dommages accidentels (en option ; pour les produits éligibles uniquement) ;

## Présentation générale du service

Le support voyage hors site offre une solution de support matériel aux utilisateurs en déplacement. Nous proposons l'assistance téléphonique, diagnostiquons les problèmes et organisons l'expédition vers un centre de réparation HP, si nécessaire. Ce service est disponible dans tous les lieux répertoriés dans [hp.com/services/travel](https://hp.com/services/travel), avec une prise en charge dans la langue locale des pays participants.

## Caractéristiques et spécifications

Fonction	Caractéristique
Diagnostic et support à distance	Nous fournissons une assistance téléphonique de base pour l'installation, la configuration du produit, le paramétrage et la résolution des problèmes.
Réparation et remplacement hors site	Si un problème ne peut pas être résolu à distance, nous organisons l'envoi vers un centre de réparation HP désigné, où votre appareil sera réparé ou remplacé.
Expédition au centre de réparation	Selon le niveau de service acheté, HP propose deux options d'expédition : Vous pouvez organiser la livraison vous-même (en personne ou en utilisant un service local), ou HP envoie un coursier pour récupérer l'appareil et le déposer au centre de réparation.
Envoi de retour	Un coursier autorisé par HP retourne le produit réparé ou remplacé là où vous trouvez dans la même zone de service.
Conservation des supports défectueux (en option)	Pour les produits éligibles couverts dans le cadre de ce service, vous pouvez choisir de conserver les disques durs ou SSD défectueux, s'ils contiennent, par exemple, des données sensibles.
Protection contre les dommages accidentels (en option)	Les produits éligibles peuvent être couverts contre les dommages accidentels, y compris les projections de liquides non intentionnelles dans ou sur l'unité, ou les chutes de moins de 5 mètres, et les surtensions qui endommagent les circuits du produit couvert.

## Spécifications des services

Fonction	Spécifications des services
Diagnostic et support à distance	Lorsque vous avez un problème, appelez notre numéro de téléphone d'assistance. Nous pouvons être amenés à vous demander des informations pertinentes, à exécuter des outils de diagnostic et à effectuer d'autres activités de support.
Réparation et remplacement hors site	Si l'appareil peut être réparé, nous fournissons les pièces nécessaires. Sinon, nous procédons à son remplacement.
Expédition au centre de réparation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livraison par le client : Avec cette option, vous livrez vous-même le produit défectueux au centre de réparation, soit en personne, soit à l'aide d'un service local.</li> <li>• Enlèvement par HP Notre coursier récupère le produit défectueux là où vous vous trouvez, si vous êtes dans la zone du service, et le dépose au centre de réparation. Les demandes d'enlèvement le jour même doivent être reçus avant midi heure locale ; toutes les autres demandes seront planifiées pour le jour ouvrable suivant.</li> </ul>
Envoi de retour	L'expédition de retour prend généralement de trois à sept jours ouvrables. Vous pouvez demander une livraison accélérée contre un supplément de prix.
Conservation des supports défectueux (en option)	Cette option vous permet de retirer les disques durs ou lecteurs flash défectueux avant d'envoyer votre appareil pour réparation ou remplacement. Ceci vous permet d'assurer la sécurité des informations sensibles contenues sur les disques. Sans cette option de service, le centre de réparation HP n'accepte pas un appareil auquel il manque des composants.
Protection contre les dommages accidentels (en option)	Cette option couvre les coûts des réparations nécessaires résultant des dommages accidentels (définis comme défaillance fonctionnelle ou mécanique) liés à la manipulation survenant au cours de l'utilisation normale prévue du produit couvert.

## Couverture

Tous les accessoires standard et composants internes qui ont été inclus ou achetés avec le produit HP — tels que la souris, le clavier, l'adaptateur secteur, la carte Jetdirect, la mémoire ou le lecteur CD HP — sont couverts dans le cadre de ce service. **Les appareils, accessoires et consommables d'autres marques que HP** — tels que les batteries remplaçables par le client, les stylets d'ordinateur tablette, les trousseaux d'entretien et tout produit précédemment réparé par un technicien ou utilisateur non autorisé ne sont **PAS** couverts par ce service.

## Responsabilités du client

- **Inscription** : Tous les produits HP couverts par le support voyage hors site doivent être inscrits dans les 10 jours qui suivent l'achat.
- **Diagnostic à distance** : Nous pouvons être amenés à vous demander des informations pertinentes, à démarrer des outils de diagnostic et à effectuer d'autres activités de dépannage.
- **Expédition** : Avant d'envoyer un produit défectueux à un centre de réparation désigné, vous devez vous assurer qu'il est conditionné de façon adéquate et prêt pour l'enlèvement.
- **Sécurité des données** : HP n'est pas responsable des données stockées sur le produit retourné. Vérifiez que les informations confidentielles/personnelles sont sauvegardées de façon sécurisée et retirées de l'appareil avant de l'envoyer en réparation ou pour remplacement.
- **Conservation des supports défectueux** : Avant d'envoyer un produit défectueux à un centre de réparation désigné, vous devez retirer tous les disques durs/SSD et les détruire ou les mettre au rebut conformément à la politique de sécurité et d'environnement de votre organisation. Conservez un inventaire précis — HP peut vous demander d'identifier les unités conservées par numéro de série.
- **Protection contre les dommages accidentels** : Vous devez signaler les dommages accidentels sous 30 jours, et fournir une explication détaillée de l'événement.

## Limites du service

- **Délais d'exécution** : Les délais d'exécution sont de trois jours ouvrables pour les emplacements éligibles, décomptés à partir du moment où HP reçoit le produit défectueux et jusqu'à ce qu'il vous soit renvoyé. Les délais d'exécution n'incluent pas les temps de transit. Les délais d'exécution peuvent être supérieurs à trois jours dans certaines zones, ou hors des zones métropolitaines.
- **Fenêtre de couverture** : Le service est disponible entre 8 h et 17 h heure locale, du lundi au vendredi à l'exclusion des jours fériés de HP (la couverture peut varier en fonction des zones géographiques).
- **Conservation des supports défectueux** : Les disques durs/SSD doivent être diagnostiqués défectueux avant que nous procédions à leur remplacement. Les taux de défaillance sont surveillés de près, et nous nous réservons le droit d'annuler le service avec 30 jours de préavis si nous estimons que la fonctionnalité de conservation des supports est utilisée de façon abusive. Nous refusons toute responsabilité pour les éventuelles données pouvant résider sur les disques durs/SSD défectueux ou de remplacement.

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

L'option de service portant sur les dommages accidentels liés à la manipulation requiert que le produit soit couvert par une garantie d'usine ou un service d'extension de garantie avec une durée de couverture égale à ou supérieure à celle du service de protection contre les dommages accidentels. L'option de service portant sur les dommages accidentels liés à la manipulation garantit une protection contre les défaillances opérationnelles ou mécaniques causées par un accident de manipulation survenant au cours de l'utilisation normale prévue du produit.

À l'exception des produits pour lesquels de tels dommages sont identifiés comme couverts par la garantie limitée HP, cette dernière ne couvre pas les situations et dommages suivants :

- l'usure normale ; les modifications de couleur, de texture ou d'aspect ; la détérioration progressive ; la rouille ; la poussière ; ou la corrosion.
- Le vandalisme, un incendie, un accident de véhicule ou du propriétaire, un phénomène naturel (catastrophes naturelles telles qu'une inondation), ou tout autre danger dont l'origine est extérieure au produit.
- Dommages causés par une action des forces de police, une guerre non déclarée ou déclarée, un incident nucléaire ou un acte de terrorisme.
- Exposition aux intempéries ou aux conditions environnementales en dehors des spécifications de HP, exposition à des matières dangereuses (y compris les matières biologiques dangereuses ou les fluides humains ou animaux), dégâts d'animaux ou d'insectes ou infestation.
- Négligence, mauvaise manipulation ou utilisation abusive de l'opérateur.
- Alimentation électrique incorrecte, réparations non autorisées ou tentatives de réparation, modifications incorrectes et non autorisées des équipements, fixations ou installations, batteries défectueuses, fuite de batterie, défaut de maintenance spécifiée par le fabricant (notamment l'utilisation de nettoyeurs inappropriés).
- Erreur dans la conception, la construction, la programmation du produit ou les instructions.
- Maintenance, réparation ou remplacement nécessaire suite à une perte ou à un dommage résultant de toute cause autre que l'utilisation, le stockage et le fonctionnement normaux du produit en accord avec les spécifications du fabricant et le manuel du propriétaire.
- Vol, perte, disparition mystérieuse ou placement erroné.
- Perte ou corruption de données ; interruptions d'activité.
- Fraude (y compris, mais sans s'y limiter, une indication incorrecte, trompeuse, erronée ou incomplète de la façon dont l'équipement a été endommagé auprès de l'adjudicateur du Client, de la personne en charge du service ou de HP).
- Dommage accidentel ou autre au produit qui est de nature cosmétique, à savoir qui n'empêche pas le fonctionnement de l'ordinateur, y compris des dommages au boîtier ou à d'autres pièces non fonctionnelles qui n'empêchent pas le fonctionnement du produit couvert.
- Imperfections de l'écran de l'ordinateur, y compris, mais sans s'y limiter, le marquage et des pixels manquants, causées par une utilisation et un fonctionnement normaux du produit.
- Dommages à un ou des produits dont les numéros de série sont absents ou altérés.

- Dommages ou défaillance de l'équipement couverts par la garantie du fabricant, un rappel ou des bulletins d'usine.
- Dommages causés durant l'expédition par le client du produit couvert vers ou depuis un autre emplacement.
- Dommages au matériel, aux logiciels, aux supports, aux données, etc., issus de causes incluant, mais sans s'y limiter, des virus ; des programmes d'applications ; des programmes réseau ; des mises à niveau ; tout type de formatage ; des bases de données ; des fichiers ; des pilotes ; le code source ; le code objet ou des données propriétaire ; tout(e) support, configuration, installation ou réinstallation de logiciels ou de données ; ou l'utilisation de supports endommagés ou défectueux.
- Toute condition pré-existante ayant eu lieu 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, après laquelle une réclamation pourra être déposée auprès de HP.
- Obsolescence du produit.
- Tout équipement déplacé en dehors du pays d'achat et non couvert par un HP Care Pack Voyage + Dommages accidentels.
- Écrans LCD endommagés ou défectueux lorsque la défaillance est causée par un abus ou qu'elle est exclue dans le présent document.
- Dommages intentionnels provoquant un écran d'ordinateur cassé ou endommagé ou un moniteur endommagé.
- Toute transformation ou modification du produit couvert.
- Toute disparition inexplicquée ou mystérieuse et tout acte volontaire de causer des dommages au produit couvert.
- Une conduite imprudente, négligente, abusive, délibérée ou intentionnelle lors de la manipulation ou de l'utilisation du produit. Un abus est défini comme la non-utilisation intentionnelle d'éléments de protection pendant l'utilisation du produit, ou le traitement et l'utilisation du produit couvert de façon dangereuse, préjudiciable ou offensante pouvant entraîner des dommages et tout dommage délibéré ou intentionnel au produit.
- Si des éléments de protection, comme des étuis, des housses de transport ou des pochettes, etc., ont été fournis ou mis à disposition avec le produit couvert, le client doit toujours utiliser ces accessoires pour bénéficier de la protection dans le cadre du service de couverture contre les dommages accidentels.

## Restrictions de la protection contre les dommages accidentels : Génération 2

Pour les **Care Packs de protection contre les dommages accidentels de 2e génération**, le montant total que HP va payer pour la réparation ou le remplacement en relation avec les réclamations pour dommages accidentels résultant d'une manipulation sur un produit couvert ne doit pas dépasser le prix du produit couvert, hors taxes et expédition. Au cas où **HP, ses agences, fournisseurs, sous-traitants, revendeurs ou prestataires de services** effectueraient des réparations, qui représentent au total le prix d'achat du produit neuf, ou remplacent le produit couvert par un produit neuf, reconditionné ou remis à neuf avec des fonctions similaires, HP sera dégagé de toutes obligations dans le cadre de cet accord de service HP Care Pack pour les réclamations de dommages accidentels résultant d'une manipulation vis-à-vis dudit produit couvert, mais tous les autres aspects du service HP Care Pack acheté resteront en vigueur, sauf mention contraire spécifiquement documentée dans le pays d'achat. Le coût de la réparation de toute réclamation supplémentaire de protection contre les dommages accidentels sera facturé sur la base des pièces et de la main d'œuvre.

## Restrictions de la protection contre les dommages accidentels : Réclamation de protection contre les dommages accidentels 1

Pour les **Care Packs à réclamation de protection contre les dommages accidentels 1**, les réclamations pour réparation sont limitées à une réclamation par numéro de série de produit, à partir de la date de début du service HP. Dès que la limite d'une réclamation est atteinte, la limite de responsabilité est atteinte pour la protection contre les dommages accidentels dans le cadre de ce contrat de service HP. Au cas où **HP, ses agences, fournisseurs, sous-traitants, revendeurs ou prestataires de services** effectueraient des réparations de protection contre les dommages accidentels, ou remplacent le produit couvert par un produit neuf, reconditionné ou



remis à neuf avec des fonctions similaires, HP sera déchargé de toutes obligations dans le cadre de cet accord de service HP Care Pack pour les réclamations de dommages accidentels résultant d'une manipulation vis-à-vis dudit produit couvert, mais tous les autres aspects du service HP Care Pack acheté resteront en vigueur, sauf mention contraire spécifiquement documentée dans le pays d'achat. Le coût de la réparation de toute réclamation supplémentaire de protection contre les dommages accidentels sera facturé sur la base des pièces et de la main d'œuvre.

## Restrictions supplémentaires de la protection contre les dommages accidentels

- HP décline toute responsabilité quant aux dommages occasionnels ou consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages matériels, la perte de temps, ou les données perdues suite à la défaillance d'un produit ou équipement ou des retards de service ou l'incapacité à rendre un service.
- HP se réserve le droit de vérifier physiquement votre produit et/ou de collaborer avec le client pour valider une réclamation soumise pour dommages accidentels résultant d'une manipulation.
- HP peut, à sa discrétion, choisir de remplacer des produits HP plutôt que de les réparer. Les produits couverts deviennent la propriété de HP et doivent être retournés à HP (ou à un mandataire HP) aux frais de HP. HP se réserve le droit de remplacer le produit par un produit remis à neuf ou reconditionné. Les avancées technologiques peuvent faire en sorte que le produit de remplacement ait un prix inférieur au produit d'origine.
- HP se réserve le droit de refuser l'achat du service d'assistance en cas de détérioration accidentelle résultant de la manipulation.

## Conditions générales

Voir les [conditions générales](#) des Care Packs.

## Pour en savoir plus

Pour en savoir davantage sur le support voyage hors site, contactez votre représentant local ou rendez-vous sur [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc).

Abonnez-vous pour rester informé  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Partagez ce document avec des collègues

Les Services HP sont régis par les termes et conditions de service HP en vigueur fournis ou notifiés au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits juridiques supplémentaires au client ; ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions de service HP ni par la garantie limitée HP fournie avec un produit HP.

© Copyright 2018 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et aux services HP sont présentées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits et services. Aucune information du présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie complémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document. Imprimé aux États-Unis.

