

Assistance matérielle – Retour atelier – Enlèvement et retour avec protection contre les dommages accidentels

Services HP Care Pack



L'Assistance matérielle retour atelier HP consiste en un service haut de gamme de porte à porte destiné à des produits éligibles. Le service comprend une assistance téléphonique, l'enlèvement, la réparation ou le remplacement de l'unité défaillante dans un centre de réparation désigné par HP, le retour de l'unité opérationnelle dans un délai de 5 jours ouvrés (délai variable selon la situation géographique) et l'intégralité des pièces et de la main-d'oeuvre, ainsi que les frais d'enlèvement et de retour.

De plus, la protection contre les dommages accidentels contribue à éviter d'éventuels frais de remplacement ou de réparation imprévus engendrés par des accidents susceptibles de se produire au cours de l'exploitation normale de vos équipements bureautiques et mobiles.

Avantages du service

- Vous prémunit contre les frais de réparation imprévus lorsque vous endommagez accidentellement votre équipement bureautique ou mobile. Ni la garantie standard, ni aucun autre service HP Care Pack ne couvre les dommages accidentels.
- Intègre la couverture du Service d'enlèvement et de réparation.
- Améliore la disponibilité et la productivité.
- Inclut une assistance haut de gamme soutenue par HP.
- Facilite l'appel.

Principales caractéristiques du service

- Diagnostic des problèmes à distance et assistance technique téléphonique
- Réparation dans un centre désigné par HP incluant, la main-d'oeuvre, l'intégralité des équipements et des pièces détachées
- Retour d'une unité fonctionnelle sur votre site
- Enlèvement effectué par HP
- Délai de 5 jours ouvrés (délai variant avec la situation géographique)
- Heures de couverture standard

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Désignation	Caractéristiques des prestations
Diagnostic et assistance à distance en cas de problème	<p>En cas de problème, le Client doit en premier lieu composer le numéro de téléphone du service d'assistance. HP fournit une assistance technique téléphonique élémentaire pour l'installation, la configuration et la mise en oeuvre du produit, et pour la résolution de problèmes. Avant toute intervention d'assistance à distance ou hors site, HP peut demander au Client de fournir des informations pertinentes, de lancer des outils de diagnostic et de procéder à d'autres activités d'assistance à la demande de HP. HP collabore alors avec le Client pour isoler à distance le problème matériel.</p>
Réparation, équipements et pièces détachées	<p>Si le problème, tel qu'il est déterminé par HP, ne peut pas être résolu à distance, un représentant autorisé HP, dans un centre de réparation HP désigné, fournit l'assistance technique du produit matériel défaillant à réception de celui-ci. HP fournit les équipements et les pièces prises en charge par sa marque, nécessaires au maintien du bon fonctionnement du produit matériel couvert. HP peut, à sa seule discrétion, choisir de remplacer ces produits plutôt que de les réparer. Les produits et les pièces de rechange sont neufs ou équivalents au neuf en termes de performances. Les produits et les pièces remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>De plus, HP peut apporter les améliorations techniques disponibles au produit couvert afin d'aider le Client à garantir le bon fonctionnement des produits matériels et à préserver la compatibilité avec les pièces de rechange qu'il fournit. A sa seule discrétion, HP peut procéder à la mise à niveau des micrologiciels qui, de son point de vue, sont nécessaires au rétablissement de l'état de fonctionnement du produit couvert ou à la préservation de la prise en charge HP.</p>
Réexpédition	<p>Un transporteur autorisé par HP retourne le produit réparé ou remplacé sur le site du Client si ce site bénéficie du service fourni. L'expédition de retour s'effectue par transport terrestre et prend généralement 3 à 7 jours ouvrés. Pour un coût supplémentaire, le Client peut solliciter une réexpédition accélérée.</p>
Enlèvement effectué par HP	<p>Un transporteur autorisé HP enlève l'équipement défaillant sur le site du Client dans le pays où le service est fourni et l'achemine jusqu'au centre de réparation HP désigné. La préparation et le conditionnement appropriés du produit pour son enlèvement par le transporteur relèvent de la responsabilité du Client. Pour déclencher un enlèvement le jour même, les appels doivent être reçus avant 13h00. Pour tout autre appel, l'enlèvement est planifié pour le jour ouvré suivant.</p>
Délai	<p>La prestation de ce service s'effectue dans un délai de 5 jours ouvrés HP pour les zones géographiques éligibles, exception faite des défaillances intermittentes, susceptibles de requérir un délai de réparation supplémentaire. Le délai correspond aux jours écoulés entre l'enlèvement sur votre site par un transporteur autorisé HP ou, si le Client se charge de la livraison ou de l'expédition, la réception, pendant les heures ouvrées, au niveau du centre de réparation HP désigné, et le moment où le produit réparé est prêt à être retourné sur votre site. Le délai exclut le temps nécessaire au retour du produit réparé ou remplacé au Client. Si l'unité est réceptionnée au niveau du centre de réparation HP désigné après 17h00, heure locale, le décompte du délai de 5 jours ouvrés commence le jour ouvré suivant.</p> <p>Le délai de 5 jours ouvrés n'est pas disponible en tout lieu, et peut être prolongé hors des zones métropolitaines.</p>
Fenêtre de couverture	<p>Les services de l'assistance matérielle hors site HP, tels qu'ils sont décrits ci-dessus, sont fournis à distance et au niveau des centres de réparation HP désignés, au cours des heures et jours ouvrés standard. Le service est disponible de 08h00 à 17h00, heure locale, du lundi au vendredi, hors jours fériés (le délai peut varier suivant l'emplacement géographique).</p>
Protection contre les dommages accidentels	<p>Pour les produits éligibles, des niveaux de service spécifiques sont proposés pour 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. Les sinistres couverts incluent l'incendie, le renversement accidentel de liquides dans ou sur l'unité, la chute, la collision et les surtensions. Ces conditions incluent les écrans à cristaux liquides, ou LCD (Liquid Crystal Display), cassés ou endommagés.</p> <p>La protection contre les dommages accidentels ne couvre pas, entre autres exclusions, le vol, la perte, l'usure normale, les consommables et les dommages intentionnels, tels qu'elles sont décrites dans la section " Limites du service ".</p> <p>Le remplacement des pièces principales, tel qu'il est détaillé dans la section " Limites du service ", se limite à trois par an.</p> <p>Sachant que toutes les pièces de rechange peuvent ne pas être disponibles localement, l'unité peut nécessiter une réparation ou un remplacement dans un centre de réparation HP désigné.</p>

Limites du service

La prestation de service peut s'effectuer dans un centre de réparation désigné par HP par un professionnel du service HP ou un représentant autorisé.

A la discrétion de HP, le service est fourni au moyen de différentes méthodes de prestation dont les diagnostics et l'assistance à distance, ou d'une combinaison de diagnostics distants, et de prestations d'assistance et de dépannage effectuées dans un centre de réparation désigné par HP. D'autres méthodes de prestation de service incluent la livraison des pièces spécifiées comme étant remplaçables par le client, telles qu'un clavier ou une souris. HP détermine la méthode de prestation adaptée, nécessaire pour fournir une assistance efficace et rapide au Client.

Ce service exclut notamment, mais sans s'y limiter, les activités suivantes :

- Récupération du système d'exploitation, et d'autres logiciels et données
- Dépannage de problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- Services rendus nécessaires par l'incapacité du Client à intégrer d'éventuels correctifs, réparations ou modifications mis à sa disposition par HP
- Services rendus nécessaires par l'incapacité du Client à prendre une mesure préventive précédemment conseillée par HP

La couverture géographique peut varier.

Exclusions de la couverture des dommages accidentels:

La protection contre les dommages accidentels ne couvre pas les cas suivants :

- Dommages causés par le non-respect des spécifications d'exploitation ou de maintenance recommandées par le constructeur
- Dommages dus à une guerre, à un accident nucléaire, au terrorisme, à des tentatives non autorisées de réparer l'équipement, ou à l'usage de supports endommagés ou défectueux
- Perte ou corruption de données, interruptions d'activité, dommages d'ordre cosmétique, rouille, altération des couleurs ou de la texture du fini, usure et détérioration progressive
- Erreur de conception ou de construction, de programmation machine ou dans les instructions fournies avec le produit
- Tromperie, vol, disparition mystérieuse ou inexplicable, mésusage, abus ou agissement volontaire
- Altération ou modification du produit de quelque manière que ce soit

Le remplacement des pièces principales se limite à trois par an. Dans le cadre de la couverture de protection contre les dommages accidentels, les pièces principales sont notamment, mais sans s'y limiter, l'écran (LCD), le lecteur de DVD/CD ROM, la carte mère, le processeur, le lecteur de disque dur et la mémoire. Le coût de réparation d'une pièce principale au-delà de la limite fixée à trois par an est facturé en fonction des pièces et de la main-d'œuvre.

Responsabilités du Client

Le Client doit enregistrer le matériel couvert et le service HP Care Pack, conformément au contrat de service d'assistance HP Care Pack.

Sur demande de HP, le Client doit soutenir les efforts de résolution des problèmes à distance de HP en prenant les mesures suivantes :

- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP de mettre en oeuvre une assistance à distance efficace et rapide et déterminer le niveau d'éligibilité en termes d'assistance
- Lancer des auto-tests et/ou d'autres outils et programmes de diagnostic
- Procéder à d'autres tâches raisonnables pour aider HP à identifier et résoudre le problème.

Le Client est responsable de l'installation des pièces spécifiées comme étant remplaçables par le client et des unités de remplacement livrées par transporteur de manière à-propos.

Le Client doit s'assurer que le produit est conditionné et préparé de manière appropriée pour l'enlèvement ou pour la méthode de livraison ou d'expédition choisie au centre de réparation HP désigné. HP peut exiger du Client qu'il accompagne l'unité défectueuse d'un tirage papier des résultats d'éventuels autotests précédemment effectués

Le Client est responsable des opérations suivantes :

- Désinstaller tous les composants additionnels et/ou accessoires de l'unité de base avant de la retourner à HP pour une réparation consécutive à un dommage accidentel
- Conserver une copie de sauvegarde de toutes les données et de tous les logiciels. HP recommande de procéder à des sauvegardes régulières
- Restaurer les logiciels et les données sur l'unité une fois la réparation ou le remplacement effectué
- Se charger de l'installation des applications des utilisateurs et s'assurer que tous les logiciels disposent bien des licences appropriés

Couverture du service

Tous les accessoires standard intégrés à la référence pièce de l'unité de base HP, ainsi que tous les composants internes fournis par HP, tels que cartes HP Jetdirect, mémoire et lecteurs de CD-ROM, sont couverts par ce service. Ne sont pas couverts par ce service, entre autres, les éléments suivants :

- Les consommables, y compris mais sans s'y limiter, les batteries, ampoules de projecteurs et stylets de PC tablette
- Les kits de maintenance et autres fournitures
- Les équipements non HP
- Les accessoires achetés en complément de l'unité de base, tels que les stations d'accueil et les répliqueurs de ports
- Tout produit réparé par un technicien ou un utilisateur non agréé

Informations relatives à la commande

La disponibilité des caractéristiques et des niveaux de service peut varier selon les ressources locales et se trouver restreinte à des produits éligibles et à des zones géographiques.

Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur les services HP, contactez votre interlocuteur HP ou visitez notre site Web à l'adresse:
www.hp.com/ch/carepack

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent 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. Rien dans le présent document ne doit être considéré comme constituant une garantie ou une condition supplémentaire, explicite ou implicite, de droit ou de fait. HP ne saurait être tenu pour responsable des erreurs techniques ou éditoriales ni des omissions que pourrait comporter le présent document.