

Soutien matériel le jour ouvrable suivant pour les voyageurs



Care Pack, partie de HP Care

Avantages du service

- Soutien matériel HP pendant votre voyage.
- Soutien sur site adapté, où cela est disponible
- Délais d'intervention fiables
- Couverture géographique internationale

Présentation des caractéristiques du service

- Couverture voyage : service disponible dans plus de 80 pays
- Diagnostic de problèmes et soutien à distance
- Soutien matériel sur site
- Pièces de rechange et matériels
- Fenêtre de couverture : heures d'ouverture standard, jours ouvrables standard
- Délai d'intervention sur site : jour ouvré suivant, où cela est disponible
- Couverture pour ordinateurs portables uniquement (en option)
- Service de conservation du support défectueux (en option; pour les produits éligibles uniquement)
- Service de protection contre les dommages accidentels (en option, pour les produits admissibles uniquement)

Aperçu du service

Le service de soutien matériel le jour ouvrable suivant pour les voyageurs fournit aux utilisateurs d'ordinateurs portables une solution de soutien matériel pour leur produit portable HP neuf. Cette solution simple et pratique est disponible dans tous les pays et situations géographiques listés sur le site web hp.com/services/travel. Ce service est disponible pour une sélection de produits des marques HP et Compaq et inclut, en fonction de la disponibilité géographique, un délai d'intervention sur site le jour ouvrable suivant (avec un diagnostic du problème à distance dans la langue locale pour les pays participants) pour la résolution des problèmes de matériel. Ce soutien est fourni pendant les heures et jours d'ouverture standard du pays et de la situation géographique.

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Caractéristique	Spécifications de la prestation
Couverture voyage	<p>La couverture voyage est disponible dans les principales régions du monde, et la liste des pays et situations géographiques est longue et continue de s'allonger. Une liste détaillée est tenue à jour ici hp.com/services/travel. Cette liste fournit des informations sur la disponibilité géographique spécifique du soutien matériel le jour ouvrable suivant pour les voyageurs, y compris les options de protection contre la détérioration accidentelle et de conservation des supports défectueux. La liste des pays et situations géographiques peut être modifiée à tout moment sans préavis.</p> <p>Il est recommandé au Client de valider sa couverture voyage sur ce site web avant tout départ.</p> <p>Lorsque le client voyage dans l'un de ces lieux et hors du pays d'achat d'origine du produit, HP :</p> <ul style="list-style-type: none">• Fournira au Client le numéro de téléphone du centre de solution mondial HP Global Solution Center du pays et de la situation géographique pertinents sous Contact HP à l'adresse hp.com• Acceptera les appels du Client ou du service d'assistance de la société du Client dans les pays et situations géographiques du voyage• Diagnostiquera le niveau de défaillance du matériel• Organisera un service d'intervention le jour ouvrable suivant à l'emplacement du Client dans les pays et situations géographiques participants, ou la livraison de la pièce de rechange, selon les besoins• Fournira les pièces requises pour la réparation selon la spécification du matériel, dans la mesure où ces pièces sont disponibles sur le lieu du voyage
Diagnostic de problème et soutien à distance	<p>Dès lors que le Client a émis une demande de service via un numéro de téléphone d'assistance HP spécifié, HP travaillera avec le Client pendant la fenêtre de couverture pour trouver le problème matériel et le dépanner à distance afin de résoudre le problème. Avant toute assistance sur site, HP peut lancer et réaliser des diagnostics à distance à l'aide d'outils électroniques de soutien distant (lorsqu'ils sont disponibles) pour accéder aux produits couverts. HP peut également utiliser d'autres moyens disponibles pour faciliter la résolution du problème à distance.</p> <p>S'il rencontre un problème matériel hors du pays d'achat, le Client doit commencer par appeler HP pour demander de l'assistance pendant les heures d'ouverture et les jours ouvrables aux numéros de téléphone locaux fournis dans Contact HP sur hp.com.</p>

Caractéristique	Spécifications de la prestation
Soutien matériel sur site	<p>En ce qui concerne les problèmes techniques qui ne peuvent pas, selon HP, être résolus à distance, un représentant HP autorisé apportera le soutien technique sur site pour les matériels couverts afin de les réparer. HP se réserve le droit de remplacer les produits au lieu de les réparer. Les produits de remplacement sont neufs ou offrent des performances fonctionnelles équivalentes à celles de produits neufs. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>En outre, HP peut installer les améliorations d'ingénierie disponibles pour aider le Client à obtenir le fonctionnement correct des matériels et assurer la compatibilité avec les pièces de rechange fournies par HP. HP se réserve le droit d'installer les mises à jour micrologicielles qui, selon HP, sont requises pour la remise en état des produits couverts ou pour maintenir la soutenabilité par HP.</p>
Pièces de rechange et matériels	<p>HP fournira les pièces de rechange et les matériels nécessaires pris en charge pour maintenir le matériel couvert en état de marche, y compris les pièces et matériels nécessaires aux améliorations d'ingénierie recommandées. Les pièces de remplacement fournies par HP sont neuves ou offrent des performances fonctionnelles équivalentes à celles de pièces neuves. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. Les clients qui souhaitent conserver des pièces remplacées devront les payer au prix catalogue, déduction faite des remises applicables.</p> <p>Les fournitures et pièces consommables ne sont pas couvertes par le service de soutien et ne seront pas fournies dans le cadre de ce service; les modalités de garantie standard s'appliquent aux fournitures et aux pièces consommables.</p> <p>Longévité/utilisation maximale prise en charge :</p> <p>Les pièces et composants qui ont dépassé leur longévité maximale prise en charge ou les limites d'utilisation maximales telles qu'elles sont définies dans le manuel d'utilisation du fabricant, les caractéristiques du produit ou la fiche technique du produit ne seront pas fournies, réparées ou remplacées dans le cadre de ce service.</p>
Fenêtre de couverture	<p>La fenêtre de couverture précise la durée pendant laquelle les services décrits sont assurés sur site ou à distance.</p> <p>Les demandes de service reçues hors de cette fenêtre de couverture seront reportées au jour suivant pour lequel le Client dispose d'une fenêtre de couverture pour le service.</p> <p>La fenêtre de couverture suivante est disponible pour ce service :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heures d'ouverture standard, jours ouvrables standard (9x5)—Service disponible de 8 h à 14 h heure locale, du lundi au vendredi à l'exception des congés HP (pouvant varier en fonction des pays et situations géographiques), ou heures d'ouverture et jours ouvrables standard des pays et situations géographiques où le service est demandé. <p>Toutes les périodes de couverture de service sont sous réserve de la disponibilité des ressources locales. Contactez un revendeur pour des informations détaillées sur la disponibilité du service.</p>
Délai d'intervention sur site	<p>Le délai d'intervention sur site définit la période de couverture qui commence à compter de l'appel initial dont HP a accusé réception et se termine lorsque le représentant HP autorisé arrive sur le site du Client, si cette durée fait partie de la fenêtre de couverture spécifiée. Les délais d'intervention sont mesurés pendant la fenêtre de couverture et peuvent être transposés au jour suivant pour lequel une fenêtre de couverture existe.</p> <p>Les délais d'intervention sur site suivants sont disponibles pour ce service :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervention sur site le jour ouvrable suivant—Un représentant HP autorisé arrivera sur le site du Client pendant la fenêtre de couverture pour commencer les services de maintenance du matériel le jour de couverture suivant à compter du moment où HP a reçu et accusé réception de l'appel. <p>Des restrictions locales, telles que des zones de déplacement avec délais d'intervention ajustés peuvent s'appliquer en fonction de la situation géographique où le soutien matériel est demandé.</p> <p>Tous les délais d'intervention sont soumis à la disponibilité locale. Contactez un revendeur HP pour des informations détaillées sur la disponibilité du service.</p>

Spécifications (en option)

Tableau 2. Caractéristiques optionnelles du service

Caractéristique	Spécifications de la prestation
Conservation des supports défectueux	Pour les produits admissibles, cette option de service permet au Client de conserver les composants de disque dur standard, disque dur électronique (SSD) ou lecteur flash défectueux couverts par ce service que le Client refuse d'abandonner à cause des données sensibles qu'ils contiennent. Tous les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash admissibles d'un système couvert doivent faire partie de la procédure de conservation des supports défectueux. Nonobstant toute disposition contraire présentée dans ce document ou dans les conditions de vente standard en vigueur, HP se réserve le droit de prendre possession des disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash défectueux couverts par l'option du service de conservation des supports défectueux lorsqu'un produit de remplacement est fourni par HP au Client. Le Client conservera tous les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash défectueux pris en charge par HP dans le cadre de l'accord de soutien HP, et le Client reste entièrement responsable de la protection et de la confidentialité des données présentes sur ces disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash défectueux.
Protection contre la détérioration accidentelle	Certains produits admissibles peuvent bénéficier de niveaux de service spécifiques avec une protection contre la détérioration accidentelle liée à la manipulation. Lorsque la protection contre la détérioration accidentelle s'applique, le Client obtient une protection contre la détérioration accidentelle liée à la manipulation des matériels couverts dans le cadre de ce service. Les dommages accidentels sont définis ainsi : dommage matériel causé par un incident soudain et imprévu, survenu durant l'usage normal du produit. Les incidents couverts incluent les déversements de liquides involontaires sur ou dans l'unité, les chutes et les surtensions, ainsi que les écrans à cristaux liquides endommagés ou cassés et les pièces cassées. Les exclusions et les détails relatifs au service de protection contre les dommages accidentels sont répertoriés dans la section « Limites de service ».

Couverture

Ce service couvre les matériels admissibles de marque HP, ainsi que tous les composants pris en charge et fournis par HP tels que la mémoire ou les lecteurs optiques. Sont inclus les accessoires HP achetés avec le produit principal et inclus dans l'emballage d'origine de l'ordinateur portable ou de la tablette, tel que la souris, le clavier, la station d'accueil, la pochette, le réplicateur de ports ou l'adaptateur secteur.

Les services HP Care Pack ayant cette limite de couverture ne couvrent pas les moniteurs externes HP.

La station d'accueil ou le réplicateur de ports est couvert dans le pays où les services HP Care Pack ont été achetés, mais pas en dehors du pays d'achat.

Les consommables, y compris mais sans s'y limiter, les supports amovibles, les batteries et les stylets de tablettes, les kits de maintenance et autres fournitures remplaçables par le Client, ainsi que la maintenance utilisateur et les appareils tiers ne sont pas couverts par ce service. Les batteries longue durée des ordinateurs portables et tablettes HP sont couvertes jusqu'à 3 ans.

Pour les pièces de rechange et composants abandonnés, une procédure de mise à niveau peut être requise. Les mises à niveau de pièces ou composants abandonnés peuvent entraîner des coûts supplémentaires pour le Client. HP travaillera avec le Client pour recommander une solution de remplacement. Les composants ne disposent pas tous de pièces de remplacement disponibles dans tous les pays, selon les capacités du soutien local.

Responsabilités du client

Dans les cas où le Client n'agirait pas conformément aux responsabilités du Client mentionnées ci-dessous, HP ou un prestataire de service HP autorisé ne sera pas obligé de fournir les services tels qu'ils sont décrits.

Le cas échéant, le Client ou le représentant HP autorisé doit enregistrer le matériel à prendre en charge dans les 10 jours qui suivent l'achat de ce service, à l'aide des instructions contenues dans l'offre groupée, le courrier électronique fourni par HP ou toute autre consigne de HP. Si un produit couvert change définitivement d'emplacement, l'activation et l'enregistrement (ou une modification appropriée de l'enregistrement HP existant) doivent avoir lieu dans les 10 jours qui suivent ce changement.

Sur demande de HP, le Client sera tenu de s'associer aux efforts mis en œuvre par HP pour résoudre les problèmes à distance. Le client devra :

- Exécuter les diagnostics applicables à sa disposition avant de signaler toute défaillance de matériel à HP
- Prévenir rapidement HP de toute défaillance de matériel
- Fournir le numéro de série du matériel couvert
- Fournir l'adresse du site et le numéro de téléphone
- Être présent sur site pour accueillir l'ingénieur du service ou pour recevoir la livraison par coursier de la pièce
- Fournir à HP un accès illimité à tous les emplacements où le service est requis
- Fournir toutes les informations nécessaires à HP pour assurer un soutien rapide et professionnel à distance et permettre à HP de déterminer le niveau d'admissibilité du soutien
- Lancer des tests automatiques et installer et exécuter d'autres outils et programmes de diagnostic
- Installer des mises à jour et des correctifs de micrologiciels installables par le Client
- Mener toute activité raisonnable pour aider HP à repérer et à résoudre les problèmes, à la demande de HP

Le client est responsable de l'installation, en temps opportun, des mises à jour de micrologiciels critiques, de même que des pièces d'autoréparation et des produits de rechange qui lui sont livrés.

Lorsque des pièces de réparations installables par le Client sont expédiées pour résoudre un problème, le Client est chargé de retourner la pièce défectueuse dans des délais fixés par HP. Si HP ne reçoit pas la pièce défectueuse dans cette période, ou si la pièce est physiquement endommagée à sa réception, le client sera tenu de payer des frais pour la pièce défectueuse, tels que déterminés par HP.

Pour les services HP Care Pack qui incluent le service d'assistance en cas de détérioration accidentelle résultant de la manipulation :

- Le client est tenu de signaler le dommage accidentel à HP dans les 30 jours suivant l'incident, afin que HP puisse procéder avec diligence à la réparation du système. HP se réserve le droit de refuser la réparation, dans le cadre de ce programme de couverture, aux dommages des systèmes pour lesquels l'incident a été signalé plus de 30 jours après sa survenue.
- L'utilisation de cette couverture nécessite l'explication des circonstances de l'accident, notamment le lieu et le moment ainsi qu'une description détaillée de l'événement réel. Si cette information n'est pas fournie, la réclamation sera rejetée.
- Si des éléments de protection tels que des housses, des mallettes de transport ou des étuis ont été fournis ou mis à disposition avec le produit couvert, il incombe au client de continuellement utiliser ces accessoires du produit afin d'être éligible à la protection assurée par ce service de couverture des dommages accidentels.

Avec l'option de service de conservation des supports défectueux, le Client doit :

- Assumer le contrôle physique du disque ou des disques SSD/à mémoire flash en tout temps pendant la prestation du service de soutien assuré par HP; HP n'est pas responsable des données contenues sur le disque ou les disques SSD/à mémoire flash
- Garantir que les données sensibles du Client présentes sur les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash sont détruites ou sécurisées

- Mandater un représentant autorisé qui soit présent pour conserver les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash défectueux, accepter les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash, fournir à HP les informations d'identification de chaque disque, disque dur électronique (SSD) ou lecteur flash conservé ci-après
- Détruire les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash conservés et s'assurer que ces disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash ne sont pas réutilisés
- Mettre au rebut tous les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash conservés conformément aux lois et réglementations environnementales applicables

Pour les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash fournis par HP au Client dans le cadre d'une location, d'un prêt ou d'une location-vente, le Client s'engage à retourner rapidement les disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash de remplacement à la date d'expiration ou de résiliation du soutien par HP. Le Client sera seul responsable de la suppression de toutes les données sensibles de ces disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash en location, prêt ou location-vente avant leur retour à HP, et HP ne pourra être tenu responsable du maintien de la confidentialité ou de la vie privée des éventuelles données sensibles qui restent sur ces disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash.

Limites de service

À la discrétion de HP, ce service sera fourni à l'aide d'une combinaison de soutien et de diagnostic à distance, de services de soutien sur site et autres méthodes de prestation. Les autres méthodes de prestation de services pourront inclure la fourniture par coursier de pièces remplaçables par le Client, telles qu'un clavier, une souris ou d'autres pièces de réparations installables par le Client, voire un produit de remplacement complet. HP déterminera la méthode de livraison appropriée pour assurer une assistance efficace et rapide au Client.

HP se réserve le droit de retirer le produit couvert sur le site du Client pour en faire la réparation.

HP demande au Client de retourner l'unité défectueuse au pays d'achat d'origine si, lors de la réparation, y compris en cas de protection contre la détérioration accidentelle, le remplacement de l'appareil est requis. Le remplacement complet de l'unité n'est pas disponible hors du pays d'achat d'origine pour ce service. La couverture en voyage est limitée à la réparation sur site et hors site de l'unité d'origine.

Aucun délai d'intervention sur site ne s'appliquera si le service peut être assuré par diagnostic à distance, soutien à distance ou toute autre méthode de prestation décrite ci-avant.

Les activités suivantes sont exclues de ce service :

- Sauvegarde, récupération et support du système d'exploitation, autre logiciel et données
- Dépannage d'interconnectivité ou problèmes de compatibilité
- Services requis en raison de l'incapacité du Client à incorporer une réparation système, un correctif ou une modification fournie au Client par HP
- Services requis en raison de l'incapacité du client à exécuter une action d'évitement précédemment préconisée par HP
- Maintenance préventive par l'utilisateur

Lorsque le Client voyage hors du pays d'achat, les services de soutien décrits seront fournis uniquement si le pays et la situation géographique où le service est demandé et fourni est répertorié en tant que pays/situation géographique participant dans un tableau accessible à l'adresse hp.com/services/travel. Les services ne sont pas disponibles dans le cadre de cet accord dans les pays et situations géographiques ne figurant pas dans ce tableau. Le service peut cependant être fourni à un niveau de service inférieur dans certains lieux supplémentaires non listés dans ce tableau.

Si des pièces nécessaires à la réparation, en particulier les pièces propres à des langues ou pays spécifiques, ne sont pas disponibles, le Client a les possibilités suivantes :

- Retarder la demande de service jusqu'à ce que le Client soit de retour dans le pays où le produit a été acheté initialement
- Accepter le remplacement de la pièce défectueuse par une pièce locale (par exemple un clavier français)

Les pièces spécifiques à une langue ou à un pays, telles que les claviers ou dispositifs d'alimentation électrique, ne sont généralement pas disponibles lors des voyages internationaux et ne sont pas couverts par les conditions du présent contrat, sauf à l'intérieur des frontières du pays d'origine.

Les services demandés hors du pays d'achat d'origine sont limités à l'unité de base uniquement. Les services relatifs aux moniteurs externes sont fournis uniquement dans le pays d'achat d'origine, si cette couverture complémentaire a été achetée. La station d'accueil ou le réplicateur de ports sont admissibles à la couverture dans le pays hôte où le Care Pack a été acheté, mais pas hors du pays d'achat.

Les options de marques autres que HP sont exclues de ce service.

Restrictions des options du service de conservation de supports défectueux

L'option de service de conservation des supports défectueux s'applique uniquement aux disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash admissibles remplacés par HP pour cause de défaillance. Elle ne s'applique à aucun échange de disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash n'ayant pas subi de défaillance.

Les disques durs électroniques (SSD) et lecteurs flash désignés par HP comme pièces consommables ou qui ont dépassé la longévité maximale prise en charge ou la limite maximale d'utilisation déterminées dans le manuel d'utilisation du fabricant, les caractéristiques techniques du produit ou la fiche technique ne sont pas admissibles pour l'option de service de conservation des supports défectueux.

Les taux de défaillance des disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash sont constamment surveillés et HP se réserve le droit d'annuler ce service avec un préavis de 30 jours si HP juge objectivement que le Client abuse de l'option de service de conservation des supports défectueux (par exemple lorsque le remplacement des disques, disques durs électroniques (SSD) ou lecteurs flash défectueux dépasse les taux de défaillance standard pour le système impliqué).

HP N'AURA AUCUNE OBLIGATION DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT AU SUJET DU CONTENU OU DE LA DESTRUCTION DE TOUT DISQUE, DISQUE DUR ÉLECTRONIQUE (SSD) OU LECTEUR FLASH CONSERVÉ PAR LE CLIENT. NONOBTANT TOUTE DISPOSITION CONTRAIRE PRÉSENTÉE DANS LES CONDITIONS DE VENTE STANDARD HP EN VIGUEUR OU LA FICHE TECHNIQUE, HP OU SES AFFILIÉS, SOUS-TRAITANTS OU FOURNISSEURS NE SAURAIENT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES CONSÉCUTIFS, INDIRECTS, SPÉCIAUX POUR LA PERTE OU LA MAUVAISE UTILISATION DE DONNÉES DANS LE CADRE DE CE SERVICE DE CONSERVATION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX.

Exclusions de l'option de service d'assistance en cas de détérioration accidentelle résultant de la manipulation

L'admissibilité à l'achat du service de protection contre la détérioration accidentelle implique que le produit est couvert par une garantie usine ou un service d'extension de garantie dont la durée de couverture est égale ou supérieure à celle du service de protection contre la détérioration accidentelle. Le service de protection contre les dommages accidentels protège contre les dommages accidentels soudains et imprévus résultant d'une manipulation, dans la mesure où le dommage résulte d'une utilisation normale.

À l'exception des produits pour lesquels de tels dommages sont spécifiquement identifiés comme couverts par la garantie limitée HP, la garantie limitée HP ne couvre pas les dommages causés dans les situations suivantes :

- Une usure normale; l'altération de la couleur, de la texture ou du fini; la détérioration graduelle; la rouille; la poussière; ou la corrosion.
- Vandalisme, incendie, accident de véhicule ou de propriétaire, phénomène naturel (tel qu'une inondation, une catastrophe) ou tout autre péril survenant à l'extérieur du produit.
- Dommages dus à l'action de la police, à une guerre déclarée ou non déclarée, à un incident nucléaire ou à du terrorisme.

- Exposition à des conditions climatiques ou environnementales en dehors des préconisations de HP, exposition aux matières dangereuses (y compris biologiques ou fluides corporels humains ou animaux), dommages ou infestation dus aux insectes.
- Négligence, mauvaise manipulation, mauvaise utilisation de l'opérateur.
- Alimentation électrique incorrecte, réparation ou tentative de réparation non autorisées, modification non autorisée de l'équipement, des accessoires ou de l'installation, batteries défectueuses, fuite de batterie, défaut de maintenance préconisée par le fabricant (y compris l'utilisation de nettoyeurs inappropriés).
- Erreur dans la conception, construction, programmation ou les consignes du produit, entretien, réparation ou remplacement nécessités par une perte ou un dommage résultant de toute cause autre qu'une utilisation, un stockage et un fonctionnement normaux du produit, conformément aux spécifications du fabricant et au guide du propriétaire.
- Vol, perte, disparition mystérieuse ou égarement.
- Perte ou corruption de données; interruptions des activités.
- Fraude (y compris, mais sans s'y limiter, explications incorrectes, trompeuses, erronées ou incomplètes quant à la manière dont l'équipement a été endommagé, auprès de l'arbitre du client, du réparateur ou de HP).
- Dommage accidentel ou autre du produit qui est cosmétique par nature, à savoir un dommage n'ayant pas d'incidence sur le fonctionnement et les fonctionnalités de l'ordinateur, y compris les dommages au boîtier ou à l'armoire ou à tout autre pièce non fonctionnelle qui n'altère pas la fonctionnalité du produit couvert.
- Imperfections au niveau de l'écran de l'ordinateur, y compris, mais sans s'y limiter, images rémanentes et pixels manquants, dues à une utilisation et un fonctionnement normaux du produit.
- Dommages causés sur des produits dont les numéros de série ont été retirés ou altérés.
- Détérioration ou défaillance d'équipements couverts par la garantie, le rappel ou un bulletin d'usine du fabricant.
- Dommages causés au cours de l'expédition par le client du produit couvert vers ou depuis un autre site.
- Dommages causés au niveau du matériel, de logiciels, de supports, de données, etc., résultant de causes parmi lesquelles figurent entre autres des virus; des logiciels d'application; des programmes de réseau; des mises à niveau; un formatage de quelque sorte que ce soit; des bases de données; des fichiers; des pilotes; du code source; du code exécutable ou des données propriétaires; tout support, toute configuration, toute installation ou toute réinstallation de logiciels ou de données; ou l'utilisation de supports endommagés ou défectueux. Toute condition pré-existante survenue 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 avant qu'une réclamation puisse être soumise à HP.
- Obsolescence du produit.
- Tout équipement déplacé en dehors du pays d'achat et non couvert par le HP Care Pack couvrant à la fois les dommages accidentels et les déplacements.
- Écrans LCD endommagés ou défectueux lorsque la défaillance est due à des abus ou est exclue de quelque autre manière que ce soit par les présentes.
- Dommages intentionnels résultant d'un écran d'ordinateur fissuré ou endommagé ou d'un moniteur endommagé.
- Altération ou modification du produit couvert de quelque façon que ce soit.
- Disparition non expliquée ou mystérieuse et acte délibéré visant à endommager le produit couvert.

- Conduite imprudente, délibérée, négligente, abusive ou intentionnelle lors de la manipulation ou de l'utilisation du produit. L'abus est défini comme la non utilisation intentionnelle d'éléments de protection pendant l'utilisation du produit, ou le traitement et l'utilisation des produits couverts d'une façon inappropriée pouvant causer sa détérioration, et tout dommage délibéré ou intentionnel au produit.
- Si des éléments de protection tels que des housses, des mallettes de transport ou des étuis ont été fournis ou mis à disposition avec le produit couvert, il incombe au client de continuellement utiliser ces accessoires du produit afin d'être éligible à la protection assurée par ce service de couverture des dommages accidentels.

Limites de l'option du service d'assistance en cas de détérioration accidentelle résultant de la manipulation

Dans le cas d'ordinateurs portables professionnels HP, HP ne limite pas le nombre de demandes relatives à des dommages accidentels qualifiés résultant d'une manipulation pendant la durée de l'accord de service HP Care Pack; Cependant, les taux de réclamation pour dommages accidentels sont constamment surveillés pour chaque modèle de produit et compte client; HP se réserve le droit de procéder physiquement à un audit et/ou à collaborer avec le Client si les taux de réclamation deviennent excessifs.

Dans le cas de produits autres que des ordinateurs portables professionnels, la protection contre les dommages accidentels résultant d'une manipulation sont limités à une demande par produit par période de 12 mois, à compter de la date d'entrée en vigueur du service HP Care Pack.

Une fois la limite spécifiée atteinte, les frais de réparation qui découlent des demandes suivant la première réparation sont facturés en fonction du temps et de l'équipement consacrés, mais tous les autres aspects du service HP Care Pack acheté resteront effectifs, sauf stipulation spécifique contraire dans le pays d'achat.

Pour les Clients dont l'historique des réclamations montre un taux de réclamations excessif, HP se réserve le droit de refuser les demandes d'achat du service de protection contre les dommages accidentels.

NOUS NE SAURONS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE TOUT DOMMAGE ACCESSOIRE OU CONSÉCUTIF, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LIÉ AU MATÉRIEL, À LA PERTE DE TEMPS OU À LA PERTE DE DONNÉES RÉSULTANT DE LA DÉFAILLANCE D'UN PRODUIT OU ÉQUIPEMENT OU DE RETARDS DE SERVICE OU D'UNE INCAPACITÉ À FOURNIR UN SERVICE.

HP se réserve le droit de vérifier physiquement votre produit et/ou de collaborer avec le client pour valider une demande soumise pour un dommage accidentel résultant d'une manipulation. HP se réserve le droit de remplacer les produits HP au lieu de les réparer. Le produit couvert devient la propriété de HP et doit être retourné à HP (ou à un mandataire HP) aux frais de HP. HP se réserve le droit de remplacer le produit par un produit reconditionné. Les progrès technologiques peuvent entraîner le choix d'un produit de remplacement au prix de vente inférieur à celui du produit d'origine. HP se réserve également le droit de refuser, à sa seule discrétion, d'accepter des demandes d'achat du service de protection contre les dommages accidentels résultant d'une manipulation.

Admissibilité au service

La couverture voyage, telle qu'elle est spécifiée dans le tableau 1, dans les pays et situations géographiques autres que ceux du pays d'achat d'origine, est limitée à des périodes de voyage et n'est pas valable pour un déploiement permanent dans une autre région.

Zones d'intervention

Tous les délais d'intervention sur site pour le matériel s'appliquent uniquement à des sites situés à moins de 160 km d'un centre de soutien HP désigné. Le déplacement vers des sites situés à moins de 320 km d'un centre de soutien HP désigné est assuré sans frais supplémentaire. Si le site est situé à plus de 320 km d'un centre de soutien HP désigné, des frais supplémentaires de déplacement s'appliquent.

Les zones de déplacement et les frais, le cas échéant, peuvent varier en fonction des situations géographiques.

Les délais d'intervention sur les sites situés à plus de 160 km d'un centre de soutien HP désigné seront allongés selon la distance supplémentaire, comme illustré dans le tableau ci-dessous.

Distance par rapport à un centre de soutien HP désigné	Délai d'intervention sur site
De 0 à 160 km	Jour ouvrable suivant*
161 à 320 km	1 jour ouvrable supplémentaire*
321 à 480 km	2 jours ouvrables supplémentaires*
Plus de 480 km	Établi au moment de la commande et soumis à la disponibilité des ressources*

Renseignements supplémentaires

hp.com/go/pcandprintservices

Pour contacter le centre de solution mondial HP Global Solution Center, rendez-vous sur http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html

* Les définitions des zones de voyage et des délais d'intervention correspondants varient selon les pays et situations géographiques participants. Contactez le revendeur local pour en savoir plus sur les zones de voyage et les délais d'intervention modifiés.

Abonnez-vous sur
hp.com/go/getupdated



Partager avec vos collègues

Les services de HP sont régis par les conditions générales de service qui s'appliquent, fournies ou indiquées au client au moment de l'achat. Le client peut disposer d'autres droits en fonction des lois locales qui s'appliquent. Ces droits ne sont en aucun cas touchés par les conditions générales de services de HP ou par la garantie limitée de HP fournie avec votre produit HP.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. L'information contenue dans les présentes peut être modifiée sans préavis. Les seules garanties couvrant les produits et les services de HP sont énoncées exclusivement dans la documentation accompagnant ces produits et services. Aucune disposition des présentes ne doit être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP n'est en aucun cas responsable des erreurs ou omissions de nature technique ou éditoriale figurant dans les présentes.

