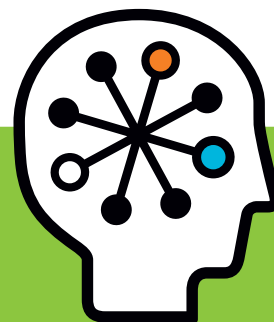




Assistance matérielle HP – Retour atelier

Services HP Care Pack



Les services d'assistance matérielle HP – Retour atelier proposent des niveaux de service de retour HP haut de gamme incluant, pour les produits éligibles, une assistance téléphonique et une réparation hors site dans un centre de réparation désigné par HP. Le service comprend un remplacement ou une réparation hors atelier, les pièces et les équipements, la main-d'œuvre et le coût de la réexpédition.

HP propose des niveaux de service avec différentes options d'expédition vers le centre de réparation HP agréé, conformément aux détails ci-dessous.

Certains niveaux de service sont également proposés avec des caractéristiques facultatives telles que la protection contre les dommages accidentels ou la conservation des supports défectueux.

Avantages du service

- Options d'expédition flexibles
- Solution de substitution fiable et économique pour l'assistance sur site de produits exploités dans des environnements non critiques
- Assistance haut de gamme

Principales caractéristiques du service

- Assistance téléphonique et diagnostic des problèmes à distance
- Réparation dans un centre désigné par HP (équipements inclus)
- Retour d'une unité fonctionnelle sur votre site
- Flexibilité des options d'expédition vers le centre de réparation désigné par HP
- Délai standard de 5 jours ouvrés (délai variant avec la situation géographique)
- Fenêtre de couverture : heures ouvrées/jours ouvrés standard

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Désignation	Caractéristiques des prestations
Diagnostic et assistance à distance en cas de problème	<p>Ce service est disponible en France métropolitaine (hors DOM-TOM). Les délais sont applicables en France continentale (hors DOM-TOM, Corse et régions insulaires).</p> <p>En cas de problème, le Client doit en premier lieu composer le numéro du service d'assistance. HP fournit une assistance technique téléphonique élémentaire pour l'installation, la configuration et la mise en œuvre 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>
Ressources et assistance atelier	<p>Si le problème, tel qu'il est déterminé par HP, ne peut pas être résolu à distance, HP invite le client à retourner le produit matériel défectueux à un centre de réparation agréé HP, qui assure l'assistance technique. HP fournit les équipements et les pièces prises en charge par sa marque nécessaires au rétablissement du fonctionnement du produit matériel couvert. HP peut, à sa seule discrétion, choisir de remplacer ces produits matériels 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>

Option	Caractéristiques des prestations
Expédition vers le centre de réparation désigné par HP	<p>Selon le niveau de service acheté, HP propose différentes options d'expédition pour livrer le produit défectueux au centre de réparation retenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livraison par le Client : Cette option rend le Client responsable de la livraison du produit défectueux au centre de réparation désigné par HP. Le Client doit s'assurer que le conditionnement du produit est adapté à la méthode de livraison choisie. La livraison peut être effectuée par le Client personnellement ou par un service de livraison commercial disponible localement. • Enlèvement par HP : Un transporteur autorisé par HP enlève le produit défectueux sur le site du Client si ce site se trouve dans une zone bénéficiant de la prestation du service, et le livre au centre de réparation désigné par HP. La préparation et le conditionnement appropriés du produit pour son enlèvement par le transporteur relève de la responsabilité du Client. Pour déclencher un enlèvement le jour même, les demandes de service doivent être reçues avant 12h00. Pour toutes les autres demandes de service, l'enlèvement est planifié pour le jour ouvré suivant.
Délai	<p>Le délai appliqué pour ce service est de cinq jours ouvrés HP pour les sites géographiques éligibles, sauf en cas de défaillances intermittentes et de non disponibilité des pièces, cas susceptibles de nécessiter un délai de réparation supplémentaire. Le délai est constitué des jours écoulés entre la réception du produit défectueux par HP et le moment où le produit réparé ou remplacé est prêt à être retourné au Client. La réception par HP correspond (selon l'option d'expédition choisie) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • A l'enlèvement sur le site du Client par un transporteur autorisé HP • En cas de livraison ou d'expédition par le client, à la réception au centre de réparation HP agréé pendant les heures ouvrées HP <p>Le délai exclut le temps nécessaire au retour du produit réparé ou remplacé au Client. Si le produit est réceptionné au niveau du centre de réparation agréé HP 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>La fenêtre de couverture représente les horaires auxquels les services décrits sont fournis hors site ou à distance. Le service est disponible de 08h00 à 18h00, du lundi au vendredi, hors jours fériés (le délai peut varier suivant l'emplacement géographique).</p>

Spécifications

Tableau 2. Prestations optionnelles

Option	Caractéristiques des prestations
Conservation des supports défectueux	<p>Dans le cas de produits éligibles, cette option du service permet au client de conserver les composants de disque dur défectueux, dont il ne souhaite pas se séparer du fait des données sensibles que le disque ("disque dur") couvert par ce service contient. Tous les disques durs d'un système couvert par ce service doivent faire l'objet de la conservation des supports défectueux. Sauf indication contraire dans ce document ou dans les conditions de HP relatives à une commande individuelle de services d'assistance, HP renonce à ses droits de devenir propriétaire et de prendre les titres d'un disque dur défectueux couvert par le service optionnel de conservation des supports défectueux si un disque dur de remplacement est fourni par HP au Client. Le Client conserve tous les disques défectueux couverts par le contrat de maintenance HP.</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 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 le vol, la perte, les incendies, les dommages causés par un accident d'automobile ou une catastrophe naturelle, l'usure normale, les consommables et les dommages intentionnels, ni les autres exclusions, telles qu'elles sont décrites dans la section "Limites du service". Le remplacement des pièces principales est soumis à certaines limites décrites dans la section "Limites du service".</p>

Spécifications

Tableau 3. Options de niveau de service

Les options de niveau de service varient en fonction des produits. Les options choisies par le client sont indiquées dans le document contractuel du client.

Option	Caractéristiques des prestations
Service de retour HP	<p>HP propose un service de retour qui comprend la réparation ou le remplacement, puis le retour, du produit défectueux, incluant l'ensemble des pièces, de la main-d'oeuvre et du transport. En retenant l'option de service de retour HP, le Client est responsable du conditionnement et de l'expédition, ou de la livraison, du produit défectueux à un centre de réparation désigné par HP.</p> <p>HP retourne le produit réparé ou remplacé au site du Client si ce site se trouve dans une zone géographique bénéficiant du service. Le délai appliqué pour ce service est de cinq jours ouvrés pour les sites géographiques éligibles, sauf en cas de défaillances intermittentes, cas susceptible de nécessiter un délai de réparation supplémentaire. Le délai correspond aux jours ouvrés écoulés entre la réception du produit dans un centre de réparation agréé HP et le moment où le produit, réparé ou remplacé, est prêt à être retourné au Client. Le délai exclut le temps nécessaire au retour du produit réparé ou remplacé. Le Client peut demander un retour accéléré. Cette prestation induit un surcoût à sa charge.</p> <p>Le Client peut appeler le centre d'assistance clientèle HP entre 08H00 et 18h00, heure locale, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Une assistance téléphonique supplémentaire est disponible pour une sélection de produits (la durée peut varier selon la zone géographique).</p>

Service d'enlèvement et de retour HP

HP propose un service de porte à porte qui comprend l'enlèvement et la réparation ou le remplacement du produit défectueux, puis le retour du produit opérationnel. Le délai appliqué pour ce service est de cinq jours ouvrés HP pour les sites géographiques éligibles, sauf en cas de défaillances intermittentes, cas susceptible de nécessiter un délai de réparation supplémentaire. Le délai est constitué des jours écoulés entre l'enlèvement du produit sur le site du client, si ce site se trouve dans une zone géographique bénéficiant du service, et le moment où le produit réparé est prêt à être retourné au Client. Le délai exclut le temps nécessaire au retour du produit réparé ou remplacé. Le Client peut demander un retour accéléré. Cette prestation induit un surcoût à sa charge.

Le Client peut appeler le centre d'assistance clientèle HP entre 08H00 et 18h00, heure locale, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Pour déclencher un enlèvement le jour même, les demandes de service doivent être reçues avant 12h00. Pour tout autre appel, l'enlèvement est planifié pour le jour ouvré suivant. Une assistance téléphonique supplémentaire est disponible pour une sélection de produits (la durée peut varier selon la zone géographique).

Couverture

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

Responsabilités du client

Si HP le demande, le Client ou un ingénieur commercial HP agréé doit enregistrer le produit matériel à prendre en charge dans un délai de dix (10) jours à compter de l'achat de ce service, en utilisant les instructions d'enregistrement du HP Care Pack ou du document envoyé par e-mail par HP, sauf indication contraire de HP. Si un produit couvert change d'emplacement, l'enregistrement (ou la modification appropriée de l'enregistrement HP existant) doit être effectué dans un délai de dix jours à compter du changement d'emplacement.

Sur demande de HP, le client doit soutenir les efforts de résolution des problèmes à distance de HP. Le Client a les obligations suivantes :

- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP de mettre en œuvre une assistance à distance à-propos et professionnelle, et de déterminer le niveau d'éligibilité en termes d'assistance
- Lancer des autotests, et installer et exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic
- Procéder à d'autres activités raisonnables afin d'aider HP à identifier ou résoudre les problèmes, selon les demandes de HP

Le Client est responsable de l'installation rapide de certaines mises à niveau des micrologiciels critiques, ainsi que de certaines unités de substitution et pièces de rechange qui lui sont fournis.

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 le produit défectueux d'un tirage papier des résultats d'éventuels autotests précédemment effectués.

Le client est tenu de supprimer toutes les données personnelles et confidentielles du produit défectueux avant de le retourner à un site agréé HP en vue de sa réparation ou de son remplacement ; HP n'est pas responsable des données stockées dans le produit retourné.

S'il a choisi l'option de conservation des supports défectueux, le client est tenu, outre les responsabilités énoncées ci-dessus :

- d'enlever tous les lecteurs de disques avant de retourner le produit défectueux à un site agréé HP en vue de sa réparation ou de son remplacement ; HP n'est pas responsable des données stockées dans les unités de disque ;
- de s'assurer que toutes ses données sensibles conservées sur le disque défectueux sont détruites ou sécurisées ;
- de fournir à HP les données d'identification de chaque disque conservé et de remplir un document fourni par HP attestant que les disques durs du client ont été conservés ;
- de détruire le disque dur conservé et/ou de s'assurer qu'il n'est pas réutilisé ;
- d'éliminer tous les composants de disque dur conservés conformément aux exigences des lois et normes de protection de l'environnement en vigueur dans votre pays.

Dans le cas de composants de disque dur fournis au client par HP en tant que produits loués ou prêtés, le client est tenu de retourner rapidement les composants de remplacement à l'expiration du contrat de support ou à la fin de la prestation d'assistance technique dispensée par HP. La responsabilité de supprimer les données sensibles conservées sur des disques loués ou prêtés avant de retourner ceux-ci à HP incombe au client et à lui seul.

Limites du service

A la discrétion de HP, le service est fourni au moyen d'une combinaison de différentes méthodes de prestation de service, dont les diagnostics et l'assistance à distance, ou les prestations fournies dans un centre de réparation désigné par HP. La livraison par transporteur de pièces remplaçables par le client, telles que les claviers et souris, ou d'une unité entière, compte parmi les autres méthodes de prestation de service. 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
- Services qui, du point de vue de HP, sont rendus nécessaires du fait de tentatives non autorisées par un personnel non HP d'installer, de réparer ou de modifier le matériel, les micrologiciels ou les logiciels, ou d'en assurer la maintenance
- Services qui, du point de vue de HP, sont rendus nécessaires par un traitement ou une utilisation incorrect du produit
- Maintenance préventive par l'utilisateur

Limites du service optionnel de conservation des supports défectueux

Le service optionnel de conservation des supports défectueux s'applique uniquement aux disques diagnostiqués par HP comme étant défectueux au cours du diagnostic à distance. Il ne couvre pas l'échange des disques durs en bon état de fonctionnement.

Les taux de défaillance des disques durs sont surveillés en continu et HP se réserve le droit d'annuler ce service dans les 30 jours après notification si HP considère raisonnablement que le client abuse du service optionnel de conservation des supports défectueux (notamment lorsque le remplacement des disques durs s'effectue au-delà des taux de défaillance standard pour le système impliqué).

HP NE SAURAIT ETRE TENU RESPONSABLE DU CONTENU OU DE LA DESTRUCTION DE TOUT DISQUE CONSERVE PAR LE CLIENT. SAUF INDICATION CONTRAIRE DANS LES CONDITIONS DE HP RELATIVES A UNE COMMANDE INDIVIDUELLE DE SERVICES D'ASSISTANCE OU DANS LA FICHE TECHNIQUE PRODUIT, NI HP NI SES FILIALES, SOUS-TRAITANTS OU FOURNISSEURS NE POURRONT ETRE TENUS RESPONSABLES DE DOMMAGES INDIRECTS, CONSÉCUTIFS OU SPÉCIAUX, OU DE DOMMAGES RESULTANT DE LA PERTE OU DE L'UTILISATION IMPROPRE DES DONNEES, DANS LE CADRE DU PRESENT SERVICE DE CONSERVATION DES SUPPORTS DEFECTUEUX.

Exclusions du service optionnel de protection contre les dommages accidentels

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

- Les dommages dus au non respect des recommandations du fabricant relatives à la maintenance et à l'utilisation du produit
- Les dommages causés par une guerre ou un incident nucléaire, un incendie, un acte de terrorisme, un accident d'automobile ou une catastrophe naturelle, par l'intervention non autorisée d'individus pour tenter de réparer le produit ou l'utilisation de supports endommagés ou défectueux
- La perte ou la corruption de données ; les interruptions de l'activité ; l'obsolescence ; les dommages esthétiques ; la rouille ; les changements de couleur, de texture ou de finition ; l'usure et la détérioration progressive
- Les erreurs dans la conception ou la construction du produit, la programmation ou les instructions
- La fraude, le vol, la disparition inexplicquée, les mauvais usages, les abus ou les actes malveillants
- L'altération ou la modification du produit de quelque sorte que ce soit

Pour les ordinateurs portables professionnels HP, le remplacement de composants principaux est limité à trois composants principaux par produit et par période de 12 mois à compter de la date de début du service HP Care Pack ; pour tous les autres produits, le remplacement de composants principaux est limité à un composant principal par produit par période de 12 mois à compter de la date de début du service HP Care Pack.

Pour la protection contre les dommages accidentels, les composants principaux incluent notamment l'écran (LCD), le lecteur de DVD/CD-ROM, la carte mère, le processeur, le disque dur et la mémoire. Une fois la limite indiquée atteinte, la réparation d'un composant principal est facturée sur la base du temps passé et du matériel requis.

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 l'un de nos revendeurs ou bureaux commerciaux mondiaux, ou visitez notre site Web à l'adresse :

www.hp.com/hps/support
www.hp.com/hps/carepack

© Copyright 2008 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. Aucun élément du présent document ne saurait être considéré comme une garantie supplémentaire. HP ne saurait être tenu responsable des erreurs techniques ou éditoriales ni des omissions que pourrait comporter le présent document.

* La technologie pour de meilleures performances d'entreprise

Pour en savoir plus, consultez le site www.hp.com

5981-6649FRE, avril 2008



Technology for better business outcomes*