

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 au centre de réparation HP, les pièces et les équipements, la main-d'oeuvre et le coût de la réexpédition.

HP propose deux niveaux de service de retour, qui présentent des options d'expédition distinctes vers le centre de réparation.

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 (entreprises ou utilisateurs privés)
- 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 3 jours ouvrés (délai variant avec la situation géographique)
- Couverture horaire standard

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Désignation	Caractéristiques des prestations
Diagnostic et assistance à distance en cas de problème	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 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.
Ressources et assistance atelier	<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	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.
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 trois 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 l'enlèvement du produit sur le site du client par un transporteur autorisé HP ou, en cas de livraison ou d'expédition par le client, la réception au centre de réparation désigné par HP, pendant les heures ouvrées HP, et le moment où le produit réparé est prêt à être retourné au site du Client. 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 HP désigné après 17h00, heure locale, le décompte du délai de 3 jours ouvrés commence le jour ouvré suivant.</p> <p>Le délai de 3 jours ouvrés n'est pas disponible en tout lieu et peut être prolongé hors des zones métropolitaines.</p>
Fenêtre de couverture	Les services de l'assistance matérielle atelier 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, du lundi au vendredi, hors jours fériés (le délai peut varier suivant l'emplacement géographique).

Spécifications

Tableau 2. Options de niveau de service

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 trois 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 écoulés entre la réception du produit dans un centre de réparation HP désigné 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 17h00, 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	<p>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 trois 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.</p> <p>Le Client peut appeler le centre d'assistance clientèle HP entre 08h00 et 17h00, heure locale, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Pour déclencher un enlèvement le jour même, les demandes de service doivent être reçues avant 13h00. 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).</p>

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 réplicateurs de ports
- Tout produit réparé par un technicien ou un utilisateur non agréé

Responsabilités du Client

Le Client doit enregistrer le produit 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. 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.

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

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.