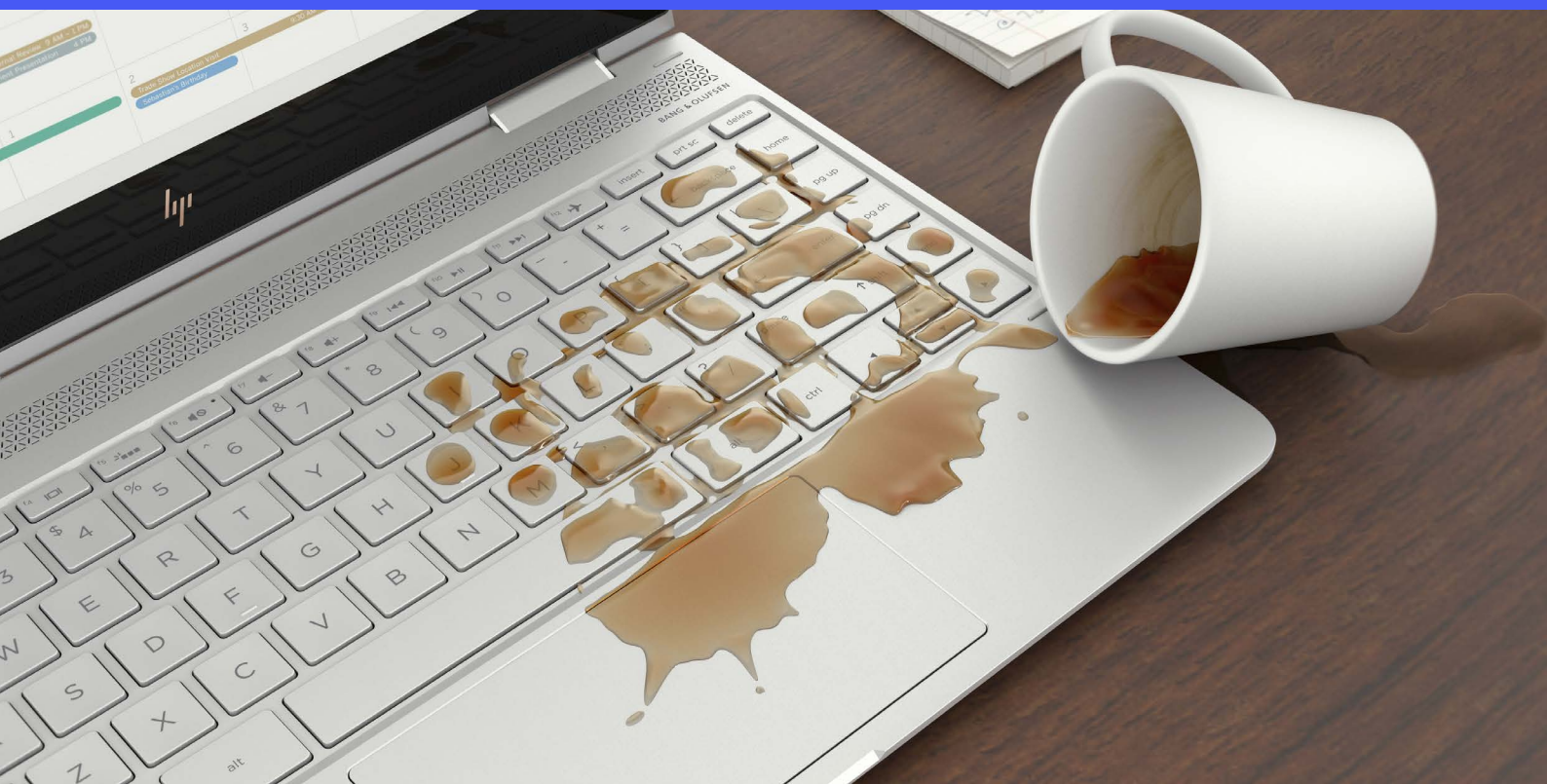


Protection contre les dommages accidentels

HP Care Pack



Présentation du service

La protection contre les dommages accidentels^{1,2} offre une protection contre le bris physique accidentel ou la défaillance de votre équipement couvert en raison d'événements imprévus et non intentionnels qui causent des dommages physiques à l'appareil couvert, ce qui affecte sa fonctionnalité. Cela inclut les chutes accidentelles, les déversements ou les surtensions électriques. La protection contre les dommages accidentels peut vous éviter les frais de réparation ou de remplacement occasionnés par ces événements imprévus.

Si votre produit HP est soumis à un événement couvert par la protection contre les dommages accidentels, votre appareil couvert sera soit réparé, soit remplacé par un produit HP de fonctionnalité au moins équivalente, sans frais, sous réserve des termes, conditions et exclusions décrits en détail dans le document de police d'assurance de la protection contre les dommages accidentels. Veuillez contacter votre représentant commercial local pour connaître les détails et les exigences du document de police d'assurance de la région concernée.

Avantages du service

- Options d'expédition flexibles et gratuites depuis ou vers votre site
- Réparation effectuée par des centres de réparation et des agents HP agréés (service à distance assuré par des techniciens HP agréés dans la mesure du possible)

Points forts du service

- Réparez ou remplacez votre ordinateur lorsque des chutes accidentelles, des déversements ou des surtensions électriques l'endommagent
- Diagnostic et prise en charge à distance des problèmes
- Assistance hors site, sur site et matériels
- Réparations hors site avec livraison de l'appareil par le client ou enlèvement et retour par HP¹

Caractéristiques du service et spécifications de livraison

La protection contre les dommages accidentels offre une protection (c'est-à-dire une réparation ou un remplacement) contre les dommages accidentels subis par le produit HP du client au cours de la période couverte.

Les dommages accidentels font référence au bris physique accidentel ou la défaillance de votre équipement HP couvert en raison d'un événement imprévu et non intentionnel qui cause des dommages physiques à l'équipement HP couvert et qui affecte sa fonctionnalité.

NOMBRE DE DÉCLARATIONS DE SINISTRE

La protection contre les dommages accidentels limite généralement le nombre de déclarations de sinistre liées à des dommages accidentels à un maximum d'une déclaration par période de 12 mois après la date d'achat du service. Toutefois, la couverture de la protection contre les dommages accidentels varie en fonction de la situation géographique³. Dans certains pays européens, il existe une offre de protection contre les dommages accidentels alternative qui limite le nombre de déclarations de sinistre liées à des dommages accidentels à une déclaration pour toute la durée de la période couverte.

Disponibilité et conditions préalables spécifiques à chaque pays

HP propose une protection contre les dommages accidentels dans la plupart des pays, soit de manière indépendante, soit en collaboration avec une compagnie d'assurance. Consultez votre représentant local pour connaître le mécanisme de l'offre dans votre pays.

Dans les pays européens suivants, la protection contre les dommages accidentels pour les produits HP est proposée par AIG (assureur). La protection contre les dommages accidentels est une option supplémentaire qui ne peut être sélectionnée que pour les produits HP couverts par la garantie limitée HP fournie avec votre produit HP, ou par un service d'extension de garantie dont la durée de couverture est égale ou supérieure à celle de la police d'assurance de la protection contre les dommages accidentels. Fiches produit de l'AIG dans les liens pour les pays correspondants :

- Royaume-Uni - Grande-Bretagne ([Anglais](#))
- France ([Anglais - Français](#))
- Allemagne ([Anglais - Allemand](#))
- Autriche ([Anglais - Allemand](#))
- Suède ([Anglais - Suédois](#))
- Italie ([Anglais - Italien](#))

Diagnostic et prise en charge à distance des problèmes

Lors d'une déclaration de sinistre pour dommages accidentels, le client doit effectuer une déclaration dès que possible, soit en contactant un représentant local pour les options d'assistance, soit en utilisant le portail Web HP (hp.com/go/hpsc). Sous réserve que le dommage soit d'origine accidentelle, HP fournira une assistance technique de base au client. Il peut être demandé au client de fournir les informations nécessaires et de coopérer en résolvant les problèmes à distance, en exécutant des tests automatiques ou des programmes de diagnostic et en effectuant des activités correctives de base.

ASSISTANCE HORS SITE, SUR SITE ET MATÉRIELS

Si HP détermine que le problème ne peut pas être résolu à distance, HP demande au client de renvoyer le matériel couvert défectueux à un centre de réparation agréé HP et fournit une assistance technique hors site ou envoie un expert HP sur le site du client pour réparer l'appareil couvert.

L'équipement couvert du client est réparé à l'aide de pièces neuves ou fonctionnellement équivalentes à des pièces neuves ; remplacé par un produit HP neuf ou équivalent à du neuf en matière de performances ; ou, dans le cas où il n'existe pas de produit HP correspondant à l'équipement couvert, HP fournit au client un produit HP qui est au moins fonctionnellement équivalent à l'équipement original couvert, sans dépasser la valeur de l'article original, telle qu'indiquée par la preuve d'achat du client.

EXPÉDITION VERS LE CENTRE DE RÉPARATION HP AGRÉÉ

Si l'équipement HP couvert doit être réparé dans un centre de réparation HP agréé, l'une des options suivantes est proposée au client en fonction des capacités de réparation disponibles pour le site du client. L'option proposée peut également dépendre du niveau de garantie existant inclus dans l'équipement couvert du client ou de l'offre d'assistance achetée pour le produit :

- **Livraison par le client** : cette option engage la responsabilité du client quant à la livraison du produit couvert au centre de réparation HP dédié. Le client doit s'assurer que le produit est correctement emballé pour le mode de livraison choisi. La livraison peut être effectuée en personne ou par un service de livraison commercial disponible localement. HP prend en charge les frais de livraison.
- **Enlèvement par HP** : un coursier agréé par HP vient chercher le produit défectueux chez le client et le livre au centre de réparation HP dédié. Il incombe au client d'emballer et de préparer convenablement le produit pour l'enlèvement par le transporteur.

Service de remplacement

Dans le cas où l'équipement couvert du client ne peut être réparé, ou si le coût de la réparation dépasse la valeur du produit, HP peut décider de le remplacer. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.

Envoi de retour

Un coursier agréé par HP renvoie le produit réparé ou remplacé à l'endroit désigné par le client. La livraison de retour s'effectue par transport terrestre et dure généralement entre 3 et 7 jours ouvrables¹.

Responsabilités du client

Pour bénéficier d'une protection complète au titre de la police d'assurance de la protection contre les dommages accidentels, le client doit prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger l'équipement couvert contre un événement assuré et doit utiliser et entretenir l'équipement couvert conformément aux instructions de HP.

Exclusions

La protection contre les dommages accidentels ne couvre pas les événements tels que, mais sans s'y limiter, le vol, la perte, les dommages causés par le feu, un accident de véhicule ou un phénomène naturel, l'usure normale, les consommables ou l'abus et l'usage inadapté. Veuillez contacter votre représentant local pour connaître la police d'assurance de protection contre les dommages accidentels en vigueur dans votre région, afin d'obtenir tous les détails sur les exclusions de la couverture de la police.

Ne sont pas couverts par ce service les articles tels que, mais sans s'y limiter :

- Les accessoires externes non fournis avec le produit HP principal sous le numéro de série applicable, tels que la souris, le clavier et le câble d'alimentation secteur.
- Les éléments consommables y compris, mais sans s'y limiter, les supports amovibles, les batteries remplaçables par le client, les stylets pour tablettes, les kits de maintenance et autres fournitures, ainsi que la maintenance des utilisateurs et les appareils de marques autres que HP. Les batteries longue autonomie pour ordinateurs portables et tablettes HP sont couvertes pendant jusqu'à 3 ans par HP dans le cadre de la garantie constructeur.

- Les produits d'autres marques que HP.
- Les accessoires achetés en plus de l'unité de base, tels que les pochettes, les socles, les stations d'accueil, les répliqueurs de port, les kits de maintenance, les sacs de transport et autres fournitures.
- Tout produit précédemment entretenu ou réparé par une personne qui n'est pas dûment autorisée.
- Les dommages préexistants sur le matériel HP.
- Toute perte ou tout dommage au système informatique ou aux données électroniques du matériel HP résultant, par exemple, d'un accès ou d'une utilisation non autorisés de ce système ou de ces données.
- L'usure normale et les dommages esthétiques qui n'affectent pas la fonctionnalité du matériel HP.
- L'entretien ou la réparation effectués par une personne qui n'est pas un représentant de HP.
- Le non-respect des instructions fournies avec le matériel HP ou l'utilisation incorrecte de celui-ci.
- Une assistance liée aux applications, l'isolement d'erreurs de codage ou la récupération de données.

Déclaration d'un sinistre

Le client doit procéder à une déclaration de sinistre dès que possible, dans les 30 jours suivants l'incident, en utilisant l'une des méthodes suivantes :

- Contacter un représentant local pour connaître les options d'assistance
- En ligne : en utilisant le portail Web HP (hp.com/go/hpsc)

Limites territoriales

La protection contre les dommages accidentels couvre les événements assurés survenant partout dans le monde. Toutefois, un produit HP peut uniquement être réparé, récupéré et livré dans le pays où il a été vendu, et un produit HP qui a été réparé ou remplacé ne peut être livré qu'à un client dans le pays où il a été vendu.

Des conditions générales s'appliquent

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

Pour plus d'informations

Contactez l'un de nos bureaux commerciaux internationaux ou consultez le site : hp.com/go/pcandprintservices ou hp.com/support-services



1. Les niveaux de service et les temps de réponse proposés avec les HP Care Pack peuvent varier en fonction de votre situation géographique. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Pour plus d'informations, rendez-vous sur hp.com/go/cpc. Les Services HP sont régis par les conditions de service HP en vigueur fournies ou notifiées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits statutaires supplémentaires au client. Ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions générales de service HP, ni par la garantie limitée HP fournie avec les produits HP.

2. Vendu séparément ou en option.

3. Voir la fiche produit locale pour les détails de la couverture spécifique à la région.

© Copyright 2024 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les garanties relatives aux produits et services HP sont décrites dans les textes de garantie limitée expresse qui les accompagnent. 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 ou omissions de nature technique ou rédactionnelle contenues dans le présent document.