

Support HP certifié reconditionnement sur site

Faites confiance à une assistance technique de qualité pour remettre au travail votre PC reconditionné certifié HP rapidement avec une assistance à distance et des réparations sur site pratiques.¹ Aidez vos employés à retrouver le chemin de la productivité avec un support informatique à distance pratique, dont l'objectif est de résoudre les problèmes des appareils avec un taux de 85 % de résolution immédiate.² Un expert du support HP peut être envoyé sur votre site si les appareils ont besoin de réparations supplémentaires.

Présentation du service

Cet ensemble de support matériel certifié reconditionné offre un support technique de haute qualité, à distance et sur site pour votre matériel HP certifié reconditionné. Le service comprend les matériaux, les pièces et la main d'œuvre.

Faits saillants du service :

- Diagnostic et prise en charge à distance des problèmes
- Assistance téléphonique pendant les heures ouvrables habituelles
- Assistance matérielle sur site
- Inclut les pièces de rechange et les matériaux nécessaires
- Mise à jour du micrologiciel de certains produits

Avantages du service :

- Amélioration du temps de fonctionnement des produits
- Flexibilité pour répondre à vos besoins d'assistance spécifiques
- Une assistance pratique à distance et sur site, quel que soit le lieu de travail pour vos appareils reconditionnés certifiés HP¹

Caractéristiques du service

Cet ensemble d'assistance matérielle certifiée reconditionnée offre une assistance technique de haute qualité, à distance et sur site pour votre matériel HP certifié reconditionné. Les clients peuvent choisir des informations sur l'état de l'appareil en option qui aident HP à diagnostiquer et à réparer les problèmes de l'appareil.⁴ Le service comprend les matériaux, les pièces et la main d'œuvre.

DIAGNOSTIC ET PRISE EN CHARGE À DISTANCE DES PROBLÈMES

Pour contacter HP, la meilleure méthode consiste à ouvrir un compte et à créer un dossier en ligne sur <https://support.hp.com/>. Dès que votre dossier a été reçu et pris en compte, HP commence à isoler, dépanner et résoudre l'incident matériel. Avant l'assistance sur site, HP effectuera des diagnostics à distance à l'aide d'un support électronique pour accéder aux produits HP certifiés reconditionnés ou utiliser d'autres solutions disponibles pour faciliter la résolution à distance.

Les clients peuvent ensuite y gérer leurs dossiers. Pendant la période de couverture du service à la clientèle, les clients peuvent contacter HP par téléphone ou par discussion en ligne pour tout dossier créé. Le client peut également appeler le centre de l'assistance clientèle entre 8 h et 17 h (heure locale) du lundi au vendredi, hors jours fériés. Une assistance téléphonique étendue peut être disponible³. Les clients qui contactent HP directement par téléphone ou par discussion en ligne sont mis en relation avec des agents standard, qui commencent par collecter les éléments administratifs nécessaires pour identifier les clients et vérifier s'ils ont droit au service. Cette voie alternative peut prendre plus de temps et nécessiter plus d'efforts de la part du client que l'assistance à partir du Web, qui est fortement recommandée. HP accuse réception de la demande de service ; le dossier est enregistré et se voit attribuer un numéro d'identification,

qui est ensuite communiqué au client. HP se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.

ACCÈS AUX INFORMATIONS ET SERVICES D'ASSISTANCE ÉLECTRONIQUE

Dans le cadre de ce service, HP propose l'accès à des outils électroniques et en ligne. Vous pouvez accéder à :

- Certaines fonctionnalités sont mises à la disposition des utilisateurs enregistrés, telles que l'abonnement aux notifications de services liés au matériel et la participation à des formulaires d'assistance pour la résolution de problèmes et le partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés.
- Des recherches Web élargies de documents d'assistance technique autorisés pour faciliter la résolution des problèmes.
- Certains outils de diagnostic exclusifs HP avec accès par mot de passe.
- Un outil basé sur Internet (visitez <https://support.hp.com> et choisissez l'onglet « Assistance aux entreprises ») pour poser des questions directement à HP. Cet outil peut permettre de résoudre les problèmes rapidement grâce à une procédure de présélection qui achemine la demande de service ou de support technique vers les ressources les plus qualifiées. Il permet également de consulter le statut de chaque demande d'assistance ou de service soumise, et d'interagir avec celle-ci.
- Des bases de données de connaissance hébergées par HP et des tierces parties pour certains produits tiers, où vous pouvez rechercher et récupérer des informations produit, trouver des FAQ sur l'assistance et participer à des forums d'aide. Ce service peut être limité par des restrictions d'accès tierces.

ASSISTANCE MATÉRIELLE SUR SITE

Pour les incidents matériels qui ne peuvent pas être résolus à distance, un représentant agréé fournira une assistance technique sur site pour le matériel certifié reconditionné afin de le remettre en état de fonctionnement, y compris ceux pour les améliorations techniques disponibles et recommandées. HP peut décider de remplacer certains produits plutôt que de les réparer. Les produits de remplacement sont neufs ou présentent des performances équivalentes à celles de produits neufs. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. Les clients qui souhaitent conserver, démagnétiser ou détruire physiquement les pièces remplacées reçoivent une facture pour ces produits au prix catalogue.

Des mises à jour des micrologiciels HP sont mises à la disposition des clients disposant d'un contrat actif qui leur permet de bénéficier de ces mises à jour. Dans le cadre de ce service, vous avez le droit de télécharger, d'installer et d'utiliser des mises à jour de micrologiciel pour les produits couverts, sous réserve des restrictions de licence énoncées dans les conditions de vente standard actuelles de HP. HP peut fournir, installer ou aider à l'installation des mises à jour des micrologiciels dans le cadre de ses activités de support matériel sur site à la seule condition que vous disposiez d'une licence valide pour l'utilisation de ces mises à jour logicielles. Dès leur arrivée, les techniciens HP assurent la prestation du service jusqu'à ce que les produits soient réparés. Si des pièces ou des ressources complémentaires sont nécessaires, les activités de support technique peuvent être temporairement interrompues, mais reprennent dès que ces pièces/ressources sont disponibles.

Réparation d'une défaillance :

lors du support technique sur site, HP peut décider d'installer les améliorations techniques et les mises à jour du micrologiciel non installables par le client pour les matériels certifiés reconditionnés dans la mesure où ils sont nécessaires à sa remise en service ou à la prise en charge par HP.

Réparation sur demande :

À votre demande, HP peut installer des mises à jour du micrologiciel critiques, non fixables par le client, qui sont recommandées par la division des produits HP pour une installation immédiate sur du matériel certifié reconditionné.

Vous devez disposer des licences appropriées pour tout micrologiciel sous-jacent qui est couvert par ces services. HP peut exiger une analyse du niveau de service du matériel reconditionné certifié. Dans ce cas, un représentant agréé HP vous contacte pour organiser l'analyse du niveau de service à fournir. Au cours de cette analyse, HP recueille des informations clés sur la configuration du système, ce qui permet aux ingénieurs de résolution HP d'étudier et de résoudre d'éventuels problèmes matériels futurs et d'effectuer les réparations aussi rapidement et efficacement que possible. L'analyse de niveau de service peut être effectuée par accès au système à distance, par des outils à distance ou par téléphone, à la seule discrétion de HP.

DÉLAI D'INTERVENTION SUR SITE

Pour les incidents impliquant du matériel certifié reconditionné qui ne peuvent être résolus à distance, HP déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour intervenir sur site le jour ouvrable suivant. Le délai d'intervention sur site commence dès la réception et la prise en charge de votre dossier initial par HP et prend fin dès l'arrivée de l'agent HP sur votre site, ou lorsque HP estime que l'événement signalé ne nécessite pas actuellement d'intervention sur site. Les délais d'intervention sont calculés dans le cadre de la période de couverture et peuvent se poursuivre le jour suivant dans la mesure où celui-ci est dans la période de couverture.

NIVEAUX DE SERVICE

Les niveaux de service ne sont pas disponibles sur tous les produits. Le niveau de service est spécifié dans votre documentation. Contactez votre bureau commercial HP local pour obtenir des informations détaillées sur la disponibilité et la couverture du service

Niveau de service	Description
Délai d'intervention sur site	Après avoir accusé réception de votre demande et programmé une assistance sur site, un technicien HP intervient sur site pour répondre à votre demande de service
Temps de réparation sur site	HP déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour remettre le matériel certifié reconditionné en état de fonctionnement dans un délai spécifié après la soumission de la demande de service initiale auprès du Centre de solutions HP.

GESTION DES PALIERS D'INTERVENTION

Pour faciliter la résolution des incidents complexes, HP a défini des procédures formelles de remontée d'information. Pour faciliter la résolution des problèmes, les managers HP locaux coordonnent la remontée des informations relatives aux incidents et font appel aux compétences des ressources appropriées de HP et/ou de tiers sélectionnés.

ACHÈVEMENT DES TRAVAUX

La réparation est considérée comme terminée lorsque HP confirme la résolution du dysfonctionnement ou le remplacement du matériel. HP n'est pas responsable de la perte de données ; vous êtes responsable de la mise en œuvre des procédures de sauvegarde appropriées. La vérification par HP peut être effectuée par l'exécution d'un test automatique de mise sous tension ou d'un diagnostic autonome, ou par une vérification visuelle du bon fonctionnement. À sa seule discrétion, HP détermine le niveau de tests nécessaires pour vérifier que le matériel est effectivement réparé. À sa seule discrétion, HP peut remplacer de façon permanente le produit, de façon à honorer les engagements de délais de réparation. Les produits de remplacement sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performances. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. L'achèvement des travaux peut nécessiter la réparation de l'appareil hors site s'il ne peut pas être diagnostiqué et réparé sur place. HP détermine à sa discrétion la nécessité d'une réparation hors site.

Couverture

Ce service couvre les appareils reconditionnés certifiés HP admissibles, y compris les composants internes pris en charge et fournis par HP, tels que la mémoire. Cela inclut la couverture des accessoires de marque HP joints dans l'emballage d'origine du PC, tels qu'une souris filaire, un clavier filaire ou un adaptateur secteur, mais n'inclut pas les moniteurs externes HP. Les stations d'accueil seront couvertes si votre ordinateur portable, sa station d'accueil et le HP Care Pack sont achetés en même temps et sur la même commande ou facture client.

Les articles consommables notamment, mais sans s'y limiter, les supports amovibles, les batteries remplaçables par le client, les stylets pour tablettes et autres fournitures, ainsi que les appareils de maintenance utilisateur et d'autres marques que HP ne sont pas couverts par ce service. Les batteries des ordinateurs portatifs professionnels HP sont couvertes pendant une période maximale de trois ans.

Les micrologiciels, logiciels et pilotes tiers qui sont mis à jour pour les logiciels qui sont inclus avec le produit matériel HP seront couverts si pendant leur durée de vie de support.

Pour les composants et pièces de rechange dont la distribution a été interrompue, une mise à niveau peut être nécessaire. HP travaille avec vous pour vous recommander des produits de remplacement. En raison des capacités de support locales, il est possible qu'il n'y ait pas de produit de remplacement disponible pour tous les composants dans tous les pays.

Responsabilités du client

HP se réserve le droit d'annuler le contrat de service si des recommandations déterminantes formulées lors de l'audit n'ont pas été suivies ou si l'audit n'est pas réalisé dans le délai imparti, sauf si HP est responsable de ce retard. Dans le cas où le client ne respecte pas ses responsabilités spécifiées ci-après, HP ou un prestataire de services agréé HP ne sont en aucun cas tenus d'assurer les services décrits.

Le client ou représentant agréé HP doit enregistrer le matériel dans les dix jours suivant l'achat de ce service pour qu'il soit pris en charge, en suivant les instructions d'enregistrement contenues dans le HP Care Pack ou le document fourni par HP par courrier électronique, ou selon toutes autres directives formulées par HP. Dans le cas où un produit couvert change de pays, l'enregistrement (ou un ajustement adapté à un enregistrement HP déjà existant) doit avoir lieu dans les dix jours suivant ce changement.

Sur demande, le client est tenu de supporter les efforts de HP s'agissant de la résolution à distance des problèmes. Le client a les obligations suivantes :

- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP d'apporter une assistance professionnelle à distance en temps voulu et de déterminer le niveau d'admissibilité à l'assistance.
- Lancer des tests automatiques ainsi qu'installer et exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic. HP peut demander au client d'inclure avec le produit défectueux les résultats imprimés des éventuels autotests effectués au préalable.
- Sur demande de HP, exécuter toutes activités raisonnables pouvant aider HP à identifier ou à résoudre les problèmes.

Le client doit s'assurer que le produit est correctement emballé et préparé en vue de l'enlèvement ou du mode de livraison ou d'expédition choisi vers le centre de réparation désigné par HP. Si le client choisit les informations facultatives sur l'état de l'appareil qui aident HP à diagnostiquer et à réparer les problèmes d'appareils, il lui appartient d'activer HP Smart Support 8 en installant l'application HP Smart Health à partir de hp.com/smart-support et en exécutant l'application pour activer cette fonction. HP Smart Support est une application d'assistance client optimisée qui permet à HP d'examiner, de diagnostiquer et de résoudre plus rapidement les problèmes liés aux appareils. Grâce aux données d'état critique envoyées depuis votre PC vers la plateforme HP Workforce Experience Platform, via une connexion cloud sécurisée, les techniciens de l'assistance HP peuvent accéder rapidement aux informations nécessaires afin de vous fournir des recommandations pour résoudre le problème que vous rencontrez et permettre aux utilisateurs finaux de reprendre leur travail.

Pour en savoir plus sur HP Smart Support, consultez la page hp.com/smart-support.

Il est de la responsabilité du client d'éliminer toute trace de données privées ou confidentielles du produit défectueux avant de le renvoyer à l'adresse précisée par HP pour qu'il soit réparé ou remplacé ; HP n'est pas responsable des données stockées sur le produit retourné.

Exclusions

- Sauvegarde, récupération et assistance sur le système d'exploitation, autres logiciels et données
- Tests de fonctionnement des applications ou autres tests que vous pourriez demander
- Dépannage en cas de problèmes liés à l'interconnexion ou à la compatibilité
- Assistance en cas de problèmes réseau
- Opérations de réparation rendues nécessaires par l'incapacité à intégrer un dépannage système, une réparation, un correctif ou une modification fournis par HP
- Opérations de réparation rendues nécessaires par l'incapacité à mettre en place toute mesure préventive précédemment préconisée par HP
- Opérations nécessaires suite à un traitement ou une utilisation incorrects du produit
- Opérations rendues nécessaires en raison de tentatives non autorisées d'installer, de réparer, d'entretenir ou de modifier du matériel, des micrologiciels ou des logiciels
- Entretien préventif de l'utilisateur

Période de durée de vie supportée ou d'utilisation maximum

Les pièces et autres éléments qui ont atteint leur durée de vie maximum supportée ou leurs limites d'utilisation maximale (selon spécifications présentes dans la documentation du fabricant ou dans les caractéristiques techniques ou dans la fiche technique du produit) ne sont ni fournis, ni réparés, ni remplacés dans le cadre du présent service.

HP Care Pack – Conditions générales

Des conditions générales s'appliquent. Consultez l'intégralité des [conditions générales](#) des services HP Care Pack.

1. La gamme mise à jour de services de support matériel est disponible sur certains ordinateurs HP reconditionnés (ordinateurs portables et de bureau). Les services de support matériel certifié HP reconditionné sont disponibles au moment de l'achat de l'appareil. Les délais d'intervention et les niveaux des services HP Care Pack peuvent varier en fonction du pays. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Pour plus de précisions, consultez www.hp.com/go/cpc. Les caractéristiques de l'offre des services peuvent varier en fonction de la zone géographique ou du modèle de l'appareil.
2. Basé sur les données de l'assistance clientèle mondiale de HP de janvier à octobre 2022.
3. Les délais d'intervention et les niveaux des services HP Care Pack peuvent varier en fonction du pays.
4. HP Smart Support est disponible pour les clients d'entreprise par l'intermédiaire de votre représentant de service HP et des services de configuration en usine HP ; ou il peut être téléchargé à partir de hp.com/smart-support. HP Smart Support collecte automatiquement les données de télémétrie nécessaires au démarrage initial du produit pour fournir des données de configuration et d'état spécifiques à l'appareil.