

# Assistance matérielle HP Exchange J+1

Services HP Care Pack



Le Service d'assistance matérielle HP Exchange J+1 propose une prestation d'échange rapide et fiable pour les produits HP éligibles. Ciblant spécifiquement les produits faciles à expédier et sur lesquels les clients restaurent facilement des données issues de leurs fichiers de sauvegarde, le Service d'assistance matérielle HP Exchange J+1 est économique, et est une solution de substitution pratique à l'assistance sur site.

Le Service d'assistance matérielle HP Exchange J+1 fournit un produit ou une pièce de rechange expédié sans frais sur votre site, le jour ouvré suivant. Les produits ou les pièces de rechange sont neufs ou équivalents au neuf en termes de performances.

## Avantages du service

- Service de porte à porte
- Solution de substitution économique à une réparation sur site
- Réexpédition prépayée par HP

## Principales caractéristiques du service

- Diagnostic des problèmes à distance et assistance technique téléphonique
- Echange du matériel le jour ouvré suivant
- Récupération de l'unité défectueuse
- Couverture horaire standard
- Accès aux informations et services d'assistance électronique

## Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Désignation	Caractéristiques des prestations
<b>Diagnostic et assistance à distance en cas de problème</b>	<p>En cas de problème, le Client doit, en premier lieu, composer le numéro de téléphone 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 planification d'un échange d'unité, 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.</p>
<b>Echange du matériel le jour ouvré suivant</b>	<p>Si, selon HP, le problème ne peut pas être résolu à distance, HP remplace le produit défectueux ou la pièce remplaçable par le client, par un produit ou une pièce neuf ou équivalent au neuf en termes de performances, exempt de tout défaut cosmétique important.</p> <p>Pour les appels reçus avant 13h00, un jour ouvré, le produit de substitution est expédié le jour ouvré suivant la journalisation de la demande de service. Les demandes de service reçues après 13h00, heure locale, ou hors de la fenêtre de couverture, sont prises en compte le jour ouvré suivant et traitées au cours du jour ouvré suivant.</p> <p>Le niveau de service J+1 ne couvre pas certains secteurs géographiques distants. Un service J+2 ou j+3 est proposé en lieu et place de la prestation J+1. Le produit ou la pièce de rechange est acheminé gratuitement par transporteur ou messagerie sur le site du Client. L'expédition sur site de la pièce ou du produit de remplacement sollicitée par le Client auprès de HP exclut tout franchissement de barrières douanières.</p>
<b>Récupération de l'unité défectueuse</b>	<p>Le produit remplacé devient la propriété de HP ; HP le récupère sur le site du Client. HP récupère l'unité défectueuse, soit au moment de la livraison de l'unité de remplacement, soit ultérieurement, à une date convenue avec le Client.</p>
<b>Fenêtre de couverture</b>	<p>La fenêtre de couverture spécifie la durée pendant laquelle le Client bénéficie des services décrits, sur site ou à distance. Les demandes de service reçues hors de cette fenêtre sont enregistrées pour le jour suivant où le Client bénéficie du service. Pour les produits éligibles, les délais d'intervention sont les suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Heures ouvrées standard les jours ouvrés locaux habituels: le service de support est disponible du lundi au vendredi, de 08h00 à 17h00 heure locale à l'exception des jours fériés légaux.</li><li>• Heures ouvrées étendues les jours ouvrés habituels: le service de support est disponible du lundi au vendredi, de 08h00 à 21h00 heure locale à l'exception des jours fériés légaux.</li></ul>
<b>Accès aux informations et services d'assistance électronique</b>	<p>Dans le cadre de ce service, pour un produit sélectionné, HP donne accès à certaines informations électroniques et d'assistance, ainsi qu'à des outils Web. Le Client a accès aux ressources suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Certaines fonctionnalités mises à la disposition des utilisateurs enregistrés, telles que le téléchargement des correctifs d'une sélection de micrologiciels et de logiciels HP ; l'abonnement à des notifications de service proactives liées au matériel ; la participation à des forums d'assistance destinés à la résolution de problèmes, et le partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés.</li><li>• Des fonctions de recherche Web étendues de documents d'assistance technique, visant à faciliter et à accélérer la résolution de problèmes.</li><li>• Certains outils de diagnostic des services propriétaires de HP avec accès par mot de passe.</li><li>• Un outil pour soumettre directement ses questions au Centre de solutions HP. Le chargé des demandes d'assistance contribue à une résolution rapide des problèmes. Par un processus de préqualification, il oriente la demande d'assistance ou de service vers un technicien qualifié pour répondre à la question posée. L'outil a également la possibilité de consulter l'état de chaque demande d'assistance ou de service soumise, y compris des cas soumis par téléphone.</li><li>• La fonction " HP Live ", qui permet de communiquer directement avec un technicien d'assistance HP en ligne pendant les heures de couverture standard (08h00 à 17h00, heure locale), du lundi au vendredi, hors congés de fermeture HP. En partageant le contenu d'un navigateur, le technicien d'assistance HP aide le client à naviguer jusqu'à la ressource en ligne appropriée susceptible de résoudre le problème. Cette aide en ligne en temps réel est accessible par le biais du bouton " HP Live " sur un site Web sélectionné.</li><li>• Des recherches dans les bases de connaissances hébergées par HP ou un tiers pour certains produits, afin de récupérer des informations produit, de trouver des réponses à des questions d'assistance et de participer à des forums d'assistance.</li></ul>

## 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 moniteurs externes
- Tout produit réparé par un technicien ou un utilisateur non agréé

## Responsabilités du Client

Le cas échéant, le Client doit enregistrer immédiatement le matériel couvert et le service HP Care Pack, conformément aux conditions générales HP qui s'appliquent à ce service.

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 oeuvre une assistance à distance efficace et rapide 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

Pour certains produits, le Client doit informer HP de toutes les exigences de configuration associées au produit de remplacement, et ce avant le début de la prestation. Le Client doit, par ailleurs, documenter ces exigences sur le formulaire de commande de chaque demande de service.

Les produits de remplacement sont généralement livrés sur le site du Client et les produits défectueux y sont récupérés (réception ou zone de perception des marchandises si l'adresse spécifiée par le client est une adresse commerciale).

Le Client doit accuser réception du produit de remplacement par une signature.

Le Client est responsable des opérations suivantes :

- Conserver une copie de secours à jour du système d'exploitation, des éventuels programmes de développement et de tout programme ou donnée d'une application logicielle
- Restaurer les logiciels et les données sur l'unité une fois la réparation ou le remplacement effectué
- Installer l'application utilisateur et s'assurer que tous les logiciels disposent bien des licences appropriées

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'enregistrer auprès de HP pour avoir accès à des informations produit restreintes et pour recevoir des notifications proactives ou d'autres services mis à sa disposition.

## Limites du service

A la discrétion de HP, le service consiste en différentes méthodes de prestation, notamment une combinaison de diagnostics et d'assistance à distance, ou la livraison d'un produit de remplacement. La livraison par transporteur de pièces remplaçables par le client, telles que les claviers et souris, 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 :

- Les diagnostics ou la maintenance réalisés sur le site du Client (si ces prestations sont requises et demandées, elles sont facturées au Client sur la base des tarifs de service standard HP)
- Installation et mise en oeuvre du produit de remplacement sur le site du Client
- Récupération du système d'exploitation, et d'autres logiciels et données
- Dépannage de problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- Assistance relative à des problèmes réseau
- 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 par un traitement ou une utilisation incorrect du produit
- 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
- Maintenance préventive par l'utilisateur

L'expédition ou l'enlèvement sur site de la pièce ou du produit de rechange sollicité par le Client auprès de HP exclut tout franchissement de barrières douanières.

La couverture géographique peut varier.

## 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](http://www.hp.com/ch/carepack)