

# Forfait d'extension de soutien HP – Service de réparation

## Services HP Canada

### Fiche technique

Les services HP offrent un large éventail d'options essentielles pour protéger votre investissement en produits. Ainsi, en vertu d'un forfait d'extension de soutien HP, vous bénéficiez de services HP comprenant le soutien électronique, l'assistance technique par téléphone et la réparation ou le remplacement rapide du produit défectueux. Vous pouvez compter sur nous quand vous en avez besoin, ce qui vous assure une grande tranquillité d'esprit.

### Vos avantages

- ⌚ Tranquillité d'esprit garantie par le soutien d'une équipe complète de spécialistes HP.
- ⌚ Économies substantielles par rapport aux coûts de réparation et d'assistance téléphonique ponctuels hors garantie.
- ⌚ Service d'assistance prioritaire et intervention rapide.

### Principales caractéristiques du service

- ⌚ Accès aux outils en ligne de soutien électronique de HP, notamment l'assistance par clavardage et courriel.
- ⌚ Télédiagnostic d'incident et assistance technique par téléphone 24 heures sur 24, sept jours sur sept.
  - ⌚ Réparation gratuite des produits.
  - ⌚ Rapidité d'exécution des réparations.
  - ⌚ Renvoi rapide et sans frais de votre unité réparée.

## Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service HP

### Spécifications de la prestation de service ou de la fonction

Soutien électronique	HP met à la disposition des clients un large éventail de solutions de soutien fondées sur le Web, leur permettant de résoudre rapidement des incidents de manière autonome. Ces services comprennent le téléchargement de programmes de gestion gratuits, le soutien par courriel avec réponse dans un délai d'une heure, le clavardage (pour certains produits) et des renseignements d'assistance technique relatifs à des problèmes courants.
Assistance technique par téléphone	En cas de problème, composez le numéro d'assistance sans frais de HP (1 800 HP-INVENT). Un technicien HP assure la téléassistance technique requise à savoir diagnostic d'incident, soutien relatif au système d'exploitation, configuration, installation et aide à l'utilisation de base. Le technicien HP vous demande, le cas échéant, de fournir des renseignements pertinents, de lancer des outils de diagnostic et d'exécuter d'autres opérations contribuant à la résolution d'incident à distance.
Réparation gratuite, pièces et main-d'œuvre	<p>Si le télédiagnostic d'incident posé révèle que votre produit HP ou Compaq doit faire l'objet d'une réparation matérielle, le technicien d'assistance HP consigne un appel de service en votre nom et vous fournit un numéro de commande de service HP, ainsi que des renseignements relatifs à l'expédition prépayée de votre produit défectueux. À réception de votre unité défectueuse au centre de réparation HP, HP procède à la réparation au moyen des pièces et matériaux requis pour rétablir l'état de fonctionnement d'origine de votre produit. HP est habilitée, à sa seule discrétion, à choisir de remplacer le produit plutôt que de le réparer. Les produits de remplacement sont neufs ou équivalents à neuf en termes de performances.</p> <p>Dans le cadre de la réparation, il se peut que HP installe des améliorations techniques et (ou) des mises à jour de micrologiciel sur votre produit afin de garantir que ce dernier se trouve au niveau le plus récent de soutien et de conserver la compatibilité avec d'autres pièces de remplacement ou du matériel fournis par HP.</p>
Rapidité d'exécution	HP s'efforce de réparer le produit dans un délai de 3 à 5 jours ouvrables HP, sauf en cas de défaillances intermittentes susceptibles d'exiger davantage de temps. Le délai d'exécution est mesuré en nombre de jours écoulés entre l'heure de réception de votre produit défectueux au centre de réparation HP et la remise du produit réparé à l'entreprise de messagerie agréée HP chargée de l'expédition de retour. Si le produit est réceptionné au centre de réparation HP après 17 h 00, heure locale, le délai d'exécution court à partir du jour ouvrable suivant.
Rapidité de l'expédition de retour prépayée	HP vous renvoie votre produit réparé ou remplacé en port payé par l'entremise d'une entreprise de messagerie agréée HP. Le retour s'effectue par livraison le lendemain si le service est disponible. Les heures de livraison peuvent différer en fonction de la localisation géographique.

## Couverture du service

Le service HP est offert au Canada et couvre des produits HP acquis au Canada auprès de HP ou d'un revendeur agréé par HP Canada. Le soutien électronique et la téléassistance technique par téléphone sont assurés par HP 24 heures sur 24, sept jours sur sept, jours fériés compris. Si votre matériel HP nécessite une réparation, nos services de réparation sont accessibles du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 17 h 00, heure locale, à l'exclusion des jours fériés HP. Vous bénéficiez de la prestation de tous ces services pendant la durée de votre forfait d'extension de soutien des services HP, et ce, pour le produit spécifique ayant fait l'objet de l'acquisition dudit forfait.

## Prestation du service

Pour obtenir de l'assistance, appelez au 1 800 -474-6836 (1 800 HP-INVENT), 24 heures sur 24, sept jours sur sept, jours fériés compris.

## Responsabilités du client

Le client assume la responsabilité :

- ⌚ De communiquer tous les renseignements nécessaires pour que HP puisse fournir des services professionnels appropriés de téléassistance et (ou) déterminer le niveau de soutien admissible.
- ⌚ De démarrer des outils et programmes d'autotest et (ou) de diagnostic.
- ⌚ De veiller à ce que le produit soit emballé de manière appropriée pour l'expédition par messagerie au centre de réparation HP.
- ⌚ D'installer convenablement les pièces remplaçables par l'utilisateur et les unités de remplacement.
- ⌚ D'effectuer, dans une mesure raisonnable, d'autres activités afin d'aider HP à identifier ou résoudre le problème.
- ⌚ De conserver des copies de sauvegarde de l'ensemble des logiciels et des données. (HP recommande de procéder à des sauvegardes régulières.)
- ⌚ De restaurer le système d'exploitation, les logiciels et les données après réparation ou remplacement du produit.

HP peut demander au client de joindre à l'unité défectueuse une sortie imprimée de tout programme d'autotest antérieurement exécuté, des résultats ou du détail des erreurs.

## Restrictions du service

À la seule discrétion de HP, la prestation des services HP est assurée par télédiagnostic et téléassistance ou autre méthode de prestation de service, ou combinaison de ces dernières. Au nombre des autres méthodes de prestation de service compte notamment la livraison de pièces dites remplaçables par l'utilisateur, telles que claviers, souris, unités de disquette ou adaptateur c.a., entre autres. HP décide de la méthode de prestation appropriée requise pour fournir l'assistance efficace convenant au client. Les services suivants, entre autres de même nature, sont exclus :

- ⌚ Récupération des données.
- ⌚ Assistance pour les produits logiciels non préinstallés en usine.
- ⌚ Dépannage relatif à des problèmes de compatibilité ou d'interconnectivité.
- ⌚ Services requis en raison de l'échec du client à intégrer toute correction, réparation ou modification du système qui lui a été fournie par HP.

Tous les accessoires standard inclus au produit de base HP et toutes les composantes internes provenant de l'usine fournies par HP, tels que mémoire et CD-ROM, sont couverts par ce service. Les éléments NON couverts en vertu du présent service HP sont, entre autres, les suivants :

- ⌚ Trousses d'entretien et autres fournitures.
- ⌚ Consommables comprenant, entre autres, les cartouches d'encre, les supports et les batteries.
- ⌚ Les unités non HP.
- ⌚ Tout produit antérieurement réparé par un technicien non agréé HP ou un utilisateur.
- ⌚ Maintenance préventive par l'utilisateur.
- ⌚ Abus ou dommages causés par le client.
- ⌚ Incendie, vol, usure normale.

## Complément d'information

Pour obtenir davantage de renseignements sur les services HP, communiquez avec le centre de soutien canadien au 1 800 HP-INVENT ou visitez le site Web de soutien à l'adresse <http://www.hp.ca/promotions/totalcare/index-fr.php>.

© Copyright Hewlett-Packard (Canada) Co., 2004  
Révision 1/2005