

Service d'assistance matérielle sur site pour les clients HP



Services HP Care Pack

Principales caractéristiques du service

- Diagnostic et assistance à distance en cas de problème
- Assistance matérielle sur site
- Pièces et matériel de remplacement compris
- Options de niveau de service avec différentes fenêtres de couverture
- Options de niveau de service avec différents temps de réponse sur site
- Options de niveau de service avec protection contre les dommages accidentels (pour les produits éligibles uniquement)

Aperçu du service

Le service d'assistance matérielle sur site pour les clients HP assure un soutien technique sur site et une assistance à distance de haute qualité pour votre matériel couvert, ce qui permet d'optimiser son temps de fonctionnement.

Vous pouvez choisir de façon souple parmi différentes options de niveaux de service prédéfinies, qui offrent plusieurs combinaisons de réponse sur site et fenêtres de couverture de durées variées, pour répondre à vos besoins particuliers.

Caractéristiques

Tableau 1. Caractéristiques du service

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Diagnostic et assistance à distance en cas de problème	<p>Une fois que le client a passé un appel et que HP l'a pris en charge, HP travaillera pendant la fenêtre de couverture pour isoler l'incident matériel et dépanner, corriger et résoudre les problèmes à distance avec le client.</p> <p>Avant toute assistance sur site, HP peut engager et réaliser des diagnostics à distance en utilisant des solutions d'assistance électronique afin d'accéder aux produits couverts, ou utiliser d'autres moyens pour faciliter la résolution des problèmes à distance.</p> <p>HP proposera une assistance téléphonique pour l'installation du micrologiciel installable par le client et les pièces réparables par le client pendant la fenêtre de couverture du service.</p> <p>Indépendamment de la fenêtre de couverture du client, les incidents liés au matériel couvert peuvent être signalés à HP par téléphone ou via le portail web, en fonction des disponibilités locales, ou comme un événement de rapport de l'équipement automatisé, via les solutions d'assistance électronique à distance 24 h/24, 7j/7. HP accusera réception de la demande de service ; l'appel sera noté, et se verra attribuer un numéro d'identification de cas, qui sera ensuite communiqué au client. HP conserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.</p>
Assistance matérielle sur site	<p>Pour les incidents matériels qui ne peuvent pas, de l'avis de HP, être résolus à distance, un représentant agréé HP fournira une assistance technique sur site sur les produits matériels couverts pour les remettre en état de fonctionnement. Pour certaines imprimantes, ordinateurs PC et produits réseau et de stockage, HP peut, à son entière discrétion, choisir de remplacer certains produits au lieu de les remplacer. Les produits de remplacement sont neufs ou possèdent des performances équivalentes à celles d'un matériel neuf. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p>
Pièces et matériel de remplacement	<p>HP fournira des pièces de remplacement supportées par HP et les matériels nécessaires pour maintenir le produit matériel couvert en état de fonctionnement, y compris les pièces et les matériels destinés à des améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de remplacement devront être neuves ou posséder des performances équivalentes à celles d'un matériel neuf. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP.</p> <p>Les fournitures et les consommables ne sont pas supportés et ne seront pas inclus dans le cadre de ce service. Les modalités et conditions de garantie standard s'appliquent à ces derniers.</p> <p>Durée de vie maximale/utilisation maximale supportée :</p> <p>Les pièces et composants ayant dépassé leur durée de vie maximale et/ou leurs limites d'utilisation maximale supportées telles qu'énoncées dans le manuel d'utilisation du fabricant ou la fiche technique du produit ne seront pas fournis, réparés ou remplacés dans le cadre de ce service.</p>

Tableau 1. Caractéristiques du service, suite

Fenêtre de couverture	<p>La fenêtre de couverture précise les heures auxquelles les services décrits sont fournis sur site ou à distance.</p> <p>Les appels reçus en dehors de la fenêtre de couverture seront enregistrés le lendemain du jour pour lequel le client dispose d'une fenêtre de couverture.</p> <p>Les options de fenêtres de couverture disponibles pour les produits éligibles sont précisées dans le tableau d'options de niveau de service.</p> <p>Les horaires d'intervention dépendent de la disponibilité au plan local. Veuillez contacter un bureau de vente local HP pour obtenir des informations détaillées sur la disponibilité du service.</p>
Temps de réponse sur site pour l'assistance matérielle	<p>Pour les incidents liés au matériel couvert qui ne peuvent pas être résolus à distance, HP aura recours aux moyens commercialement raisonnables pour apporter une réponse sur site dans le temps de réponse spécifié.</p> <p>Le temps de réponse sur site précise la période de temps qui débute lorsque l'appel a été reçu et pris en charge par HP. Le temps de réponse sur site prend fin lorsque le représentant agréé HP arrive sur le site du client, ou lorsque l'événement signalé est clos, accompagné d'une explication de la part de HP précisant que celui-ci ne nécessite pas actuellement d'intervention sur site.</p> <p>Les temps de réponse sont mesurés pendant la fenêtre de couverture uniquement et peuvent être reportés au jour suivant pour lequel il existe une fenêtre de couverture. Les options de temps de réponse disponibles pour les produits éligibles sont précisées dans le tableau d'options de niveau de service. Les temps de réponse dépendent de la disponibilité au plan local. Veuillez contacter un bureau de vente local HP pour obtenir des informations détaillées sur la disponibilité du service.</p>

Tableau 2. Caractéristiques optionnelles du service

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Protection contre les dommages accidentels	<p>Pour les produits éligibles, des niveaux de service spécifiques peuvent être offerts avec une protection contre les dommages accidentels. Lorsque la protection s'applique, le client bénéficie d'une protection pour le matériel couvert en tant que partie intégrante de ce service.</p> <p>Le dommage accidentel est défini comme le dommage physique à un produit causé par ou résultant d'un incident fortuit. Les risques couverts comprennent les déversements accidentels de liquide à l'intérieur ou sur l'unité, les chutes, les chocs et les surtensions électriques. Ceci inclut les écrans à cristaux liquides (LCD) endommagés ou cassés, ou les pièces hors d'usage. Le remplacement des pièces importantes est soumis à certaines limitations, détaillées dans la section « Limitations de service » ci-dessous.</p> <p>La protection contre les dommages accidentels n'offre pas de protection contre l'usure normale, le vol, la perte, les incendies, les dommages causés par un accident de véhicule, les catastrophes naturelles (y compris, sans s'y limiter, les inondations), la disparition mystérieuse, l'égarement, les virus, les conduites imprudentes, abusives, volontaires ou délibérées associées à la manipulation et à l'utilisation du produit, les dommages esthétiques et/ou autres dommages qui n'affectent pas le fonctionnement de l'unité, ou bien encore les dommages causés pendant l'expédition par le client du produit couvert depuis ou vers un autre emplacement. D'autres exclusions de la couverture du programme de protection contre les dommages accidentels sont détaillées dans la section « Limitations de service » ci-dessous. Si les éléments protecteurs comme les housses, les mallettes de transport ou les pochettes, etc. étaient fournis ou mis à disposition pour être utilisés avec le produit couvert, il est escompté que le client utilise constamment ces accessoires pour protéger le produit couvert des dommages. L'usage abusif est défini comme la non-utilisation intentionnelle des éléments de protection pendant l'utilisation du produit, ou le traitement du/des produit(s) acheté(s) dans le cadre d'une utilisation dangereuse, préjudiciable ou offensante pouvant entraîner des dommages. Tout dommage résultant de ce type de traitement n'est PAS couvert par ce programme de protection. L'éligibilité pour l'achat de ce service de protection requiert que le produit soit couvert par une garantie d'usine ou un service d'extension de garantie avec une durée de couverture égale ou supérieure à celle du service de protection contre les dommages accidentels.</p>

Tableau 2. Caractéristiques optionnelles du service, suite

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Couverture ordinateur de bureau/portable uniquement	<p>Pour les produits PC éligibles, le client peut choisir la couverture ordinateur de bureau/portable uniquement. Nonobstant toute disposition contraire dans ce document, ou les conditions de commande unique de HP pour l'assistance HP Care Pack, les services avec cette limitation de couverture ne couvrent pas les options et accessoires suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • moniteur externe ; • support, station d'accueil ou duplicateur de ports ; • tout accessoire externe qui n'est pas acheté et inclus dans l'emballage d'origine de l'ordinateur de bureau ou ordinateur portable principal.
Contacteur l'assistance téléphonique pour Sprout par HP	<p>Une équipe dédiée de spécialistes Sprout hautement qualifiés fournira l'assistance téléphonique nécessaire, afin de s'assurer que tout fonctionne sans le moindre heurt.</p> <p>Du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h, hors jours fériés.</p> <p>Si vous avez besoin d'aide pour trouver une solution à vos problèmes, rendez-vous sur sprout.hp.fr/support</p>

Tableau 3. Options de niveau de service

Toutes les options de niveau de service ne sont pas disponibles pour tous les produits. Les options de niveau de service choisies seront spécifiées dans la documentation contractuelle du client.

Option	Caractéristiques de livraison
Temps de réponse standard, heures de bureau normales (9x5)	<p>Le service est disponible 9 heures par jour, entre 8 h et 17 h heure locale, du lundi au vendredi, hors vacances HP.</p> <p>Un représentant agréé HP se rend sur le site du client pendant les horaires d'intervention pour commencer le service de maintenance matérielle dans un temps de réponse sur site défini localement une fois la demande de service reçue et prise en charge par HP. Les temps de réponse standard définis localement peuvent varier de plusieurs jours ouvrables à plusieurs semaines et sont fonction des capacités locales. Les appels reçus en dehors de la fenêtre de couverture seront pris en charge le jour de couverture suivant et seront ensuite traités dans le temps de réponse sur site défini localement. Pour en savoir plus sur les temps de réponse standard sur site qui s'appliquent à un pays ou une zone géographique spécifiques, veuillez contacter votre représentant local HP.</p>
Réponse en trois jours, heures de bureau normales (9x5)	<p>Service disponible 9 heures par jour entre 8 h et 17 h heure locale, du lundi au vendredi, hors vacances HP.</p> <p>Un représentant agréé HP se rend sur le site du client pendant les horaires d'intervention pour commencer le service de maintenance matérielle au 3ème jour de couverture suivant la réception et la prise en charge de l'appel par HP. Les appels reçus en dehors de la fenêtre de couverture seront pris en charge le jour de couverture suivant et traités dans les trois (3) jours de couverture suivants.</p>
Réponse le jour suivant, heures de bureau normales (9x5)	<p>Service disponible 9 heures par jour entre 8 h et 17 h heure locale, du lundi au vendredi, hors vacances HP.</p> <p>Un représentant agréé HP se rend sur le site du client pendant les horaires d'intervention pour commencer le service de maintenance matérielle le jour de couverture suivant la réception et la prise en charge de l'appel par HP. Les appels reçus en dehors de la fenêtre de couverture seront pris en charge le jour de couverture suivant et seront traités au cours du jour de couverture suivant.</p>
Réponse le jour suivant, heures de bureau normales	<p>Service disponible 9 heures par jour, entre 8 h et 17 h heure locale, du lundi au dimanche, hors vacances HP.</p> <p>Un représentant agréé HP se rend sur le site du client pendant les horaires d'intervention pour commencer le service de maintenance matérielle le jour de couverture suivant la réception et la prise en charge de l'appel par HP. Les appels reçus en dehors de la fenêtre de couverture seront pris en charge le jour de couverture suivant et seront traités au cours du jour de couverture suivant.</p>
Réponse le jour suivant, heures prolongées (12x7)	<p>Service disponible 12 heures par jour, entre 8 h et 20 h heure locale, du lundi au dimanche, y compris lors des jours de fermeture HP.</p> <p>Un représentant agréé HP se rend sur le site du client pendant les horaires d'intervention pour commencer le service de maintenance matérielle le jour de couverture suivant la réception et la prise en charge de l'appel par HP. Les appels reçus en dehors de la fenêtre de couverture seront pris en charge le jour de couverture suivant et seront traités au cours du jour de couverture suivant.</p>

Tableau 3. Options de niveau de service, suite

Option	Caractéristiques de livraison
Réponse en 4 heures, heures de bureau normales (9x5)	Service disponible 9 heures par jour entre 8 h et 17 h heure locale, du lundi au vendredi, hors vacances HP. Un représentant agréé HP se rend sur le site du client pendant les horaires d'intervention pour commencer le service de maintenance matérielle dans les 4 heures suivant la réception et la prise en charge de l'appel par HP. Le temps de réponse sur site de 4 heures est mesuré pendant la fenêtre de couverture uniquement. Pour les appels reçus après 13 h heure locale, le temps de réponse peut être reporté à la prochaine fenêtre de couverture.

Zones de déplacement

Tous les temps de réponse sur site pour le matériel s'appliquent uniquement aux sites situés dans un rayon de 160 km d'une plate-forme d'assistance HP. Les trajets vers des sites situés dans un rayon de 320 km d'une plate-forme d'assistance HP dédiée sont effectués sans frais supplémentaires. Si le site est situé à plus de 320 km d'une plate-forme d'assistance HP dédiée, des frais de déplacement supplémentaires seront facturés.

Les zones de déplacement et les frais liés, le cas échéant, peuvent varier dans certaines régions.

Les temps de réponse pour les sites situés à plus de 160 km d'une plate-forme d'assistance HP dédiée pourront subir des changements en raison des déplacements supplémentaires effectués, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Distance depuis la plate-forme d'assistance HP dédiée	Temps de réponse sur site de 4 heures	Temps de réponse sur site le jour suivant/dans les trois jours
0–160 km	4 heures	Jour suivant de couverture/dans les trois jours
161–320 km	8 heures	1 jour de couverture supplémentaire
321–480 km	Établi au moment de la commande et sous réserve de ressources disponibles	2 jours de couverture supplémentaires
Au-delà de 480 km	Établi au moment de la commande et sous réserve de ressources disponibles	Établi au moment de la commande et sous réserve de ressources disponibles

Couverture

Ce service offre une couverture pour les produits matériels HP ou de la marque Compaq et tous les composants internes fournis par HP (tels que les cartes HP Jetdirect, les mémoires et les lecteurs CD-ROM), ainsi que les accessoires HP ou Compaq achetés avec le produit principal, tels que les souris, claviers, stations d'accueil, adaptateurs secteur CA, ou encore les écrans externes d'une taille allant jusqu'à 22 pouces.

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 ne sont pas couverts par ce service.

Pour les composants qui ne sont plus fabriqués, une procédure de mise à niveau peut s'avérer nécessaire. HP travaillera avec le client pour recommander un remplacement. Tous les composants ne bénéficieront pas systématiquement de remplacements disponibles dans tous les pays, en raison des capacités locales d'assistance.

Responsabilités du client

Si le client ne respecte pas les responsabilités spécifiées, HP ou le prestataire de services agréé par HP, à la discrétion de HP, i) ne seront en aucun cas tenus d'assurer les services décrits ou ii) assureront le service concerné aux frais du client, au taux horaire et au prix du matériel alors applicables.

Le client ou représentant agréé HP doit activer le produit 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 Care Pack ou le document fourni par HP par e-mail, ou selon toutes autres directives formulées par HP. Dans le cas où un produit couvert change d'emplacement, l'activation et l'enregistrement (ou un ajustement adapté à un enregistrement HP déjà existant) doivent avoir lieu dans les 10 jours suivant le changement.

À la demande de HP, le client sera tenu d'aider HP à résoudre le problème à distance. Il pourra s'agir de :

- 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'éligibilité à l'assistance ;
- démarrer des auto-tests, installer et exécuter d'autres outils et programmes de diagnostic ;
- installer des mises à jour et des correctifs de micrologiciels installables par le client ;
- effectuer, à la demande de HP, toute autre activité appropriée pour permettre à HP d'identifier ou de résoudre les problèmes.

Il incombe au client d'installer le plus rapidement possible des mises à jour essentielles des micrologiciels installables par le client, ainsi que des pièces d'auto-réparation et des pièces de remplacement livrées à ce dernier.

Le client accepte de payer des frais supplémentaires s'il demande à HP d'installer des mises à jour et des correctifs de micrologiciels installables par le client. Tout frais supplémentaire pour le client sera calculé sur la base temps-et-matériel, sauf accord contraire préalable par écrit entre HP et le client.

Dans les cas où les pièces d'auto-réparation par le client ou les produits de remplacement sont expédiés pour résoudre un problème, le client est responsable du retour des pièces ou du produit défectueux dans une période de temps définie par HP. Dans l'hypothèse où HP ne reçoit par la pièce ou le produit défectueux au cours de la période définie, ou si la pièce ou le produit est physiquement endommagé(e) au moment de la réception, le client devra payer des frais pour la pièce ou le produit défectueux, tel que déterminé par HP.

Limitations applicables au service

À la discrétion de HP, le service sera assuré via la combinaison d'une assistance et d'un diagnostic à distance, de services offerts sur site et d'autres méthodes de prestation de services. Les autres méthodes de prestation de services peuvent inclure la livraison via un transporteur de pièces remplaçables par le client telles qu'un clavier, une souris, ou d'autres pièces classées par HP comme pièces d'auto-réparation par le client, ou un produit de remplacement intégral. HP déterminera la méthode de livraison appropriée pour fournir une assistance efficace en temps opportun et satisfaire l'engagement de temps écoulé entre l'appel et la réparation, le cas échéant.

Dans le cas où une pièce d'auto-réparation par le client est fournie pour remettre le système en état de fonctionnement, le niveau de service sur site ne s'applique pas. Dans ces cas-là, HP procède en effectuant une livraison express des pièces d'auto-réparation par le client essentielles au fonctionnement du produit à l'adresse du client. Pour en savoir plus sur le processus de réparation par le client et les pièces, rendez-vous sur hp.com/go/selfrepair

Un temps de réponse sur site ne s'applique pas si le service peut être assuré à l'aide du diagnostic ou de l'assistance à distance, ou d'autres méthodes de prestation de services décrites ci-dessus.

Les actions suivantes sont exclues de ce service :

- sauvegarde, récupération et assistance relatives au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données ;
- test opérationnel des applications, ou tests supplémentaires demandés ou requis par le client ;
- dépannage de problèmes d'interconnectivité et de compatibilité ;
- assistance pour les problèmes liés au réseau ;
- services requis dus à l'incapacité du client à appliquer une solution, une réparation, une modification ou un correctif lui ayant été fourni(e) par HP ;
- services requis dus à l'incapacité du client à prendre une mesure préventive conseillée précédemment par HP ;

- services qui, selon HP, sont nécessaires en raison d'un traitement ou d'une utilisation inappropriés du produit ;
- services qui, de l'avis de HP, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installer, de modifier ou de réparer un matériel, un micrologiciel ou un logiciel ou d'en assurer la maintenance, par du personnel n'appartenant pas à HP.

Exceptions de l'option de service portant sur les dommages accidentels liés à la manipulation

L'éligibilité pour l'achat de l'option de service portant sur les dommages accidentels liés à la manipulation requiert que le produit soit couvert par une garantie d'usine ou un service d'extension de garantie avec une durée de couverture égale à ou supérieure à celle du service de protection contre les dommages accidentels. L'option de service portant sur les dommages accidentels liés à la manipulation garantit une protection contre les défaillances opérationnelles ou mécaniques causées par un accident de manipulation survenant au cours de l'utilisation normale prévue du produit. Elle ne couvre pas les situations et dommages suivants causés par :

- l'usure normale, le changement de couleur, de texture, de finition, la détérioration progressive, la rouille, la poussière ou la corrosion ;
- un incendie, un accident de véhicule ou du propriétaire, un phénomène naturel (catastrophes naturelles telles qu'une inondation), ou tout autre danger dont l'origine est extérieure au produit ;
- l'exposition à des conditions climatiques ou environnementales en dehors des spécifications de HP, l'exposition à des matériaux dangereux (y compris les matières infectieuses), des fluides biologiques, la négligence de l'utilisateur, le mauvais usage, la mauvaise utilisation, une alimentation électrique inadaptée, les réparations ou tentatives de réparation non autorisées, les modifications d'équipement inadéquates ou non autorisées, les fixations ou l'installation, le vandalisme, les dommages liés aux animaux ou insectes ou leur invasion, les batteries défectueuses, les fuites de batteries, le manque d'entretien spécifié par le fabricant (y compris l'utilisation de nettoyant inapproprié) ;
- les erreurs dans la conception, la construction, la programmation ou les instructions du produit ;
- l'entretien, la réparation ou le remplacement rendu(e) nécessaire par la perte ou les dommages provenant de causes autres que l'usure, le stockage et l'utilisation normale du produit en accord avec les spécifications du fabricant et le guide du propriétaire ;
- le vol, la perte, la disparition mystérieuse ou l'égarement ;
- la perte ou la corruption des données, l'interruption des activités ;
- la fraude (y compris, sans s'y limiter, une déclaration incorrecte, trompeuse, erronée ou incomplète sur la façon dont l'équipement a été endommagé à l'arbitre du client, au technicien ou à HP) ;
- les dommages accidentels ou autres subis par le produit qui sont de nature esthétique, c'est-à-dire des dommages n'altérant pas l'utilisation et le fonctionnement de l'ordinateur ;
- les imperfections de l'écran de l'ordinateur, y compris, mais sans s'y limiter, les pixels « brûlés » ou manquants, causées par une utilisation et un fonctionnement normaux du produit ;
- les dommages subis par un/des produit(s) dont les numéros de série ont été retirés ou altérés ;
- les dommages ou pannes de matériels couvert(e)s par la garantie, le rappel ou les bulletins d'usine du fabricant ;
- les dommages causés pendant l'expédition par le client du produit couvert depuis ou vers un autre emplacement ;
- les dommages au matériel, aux logiciels, aux supports, aux données, etc., découlant de causes comprenant notamment, mais ne se limitant pas à, des virus, les programmes d'applications, les programmes réseaux, les mises à jour, tout formatage, les bases de données, les fichiers, les pilotes, le code source, le code objet ou les données propriétaires, toute assistance, configuration, installation ou réinstallation de tout logiciel ou données, ou l'utilisation de supports endommagés ou défectueux ;
- toutes les conditions préexistantes survenues (c'est-à-dire qui ont eu lieu) avant la date d'achat du service HP Care Pack ;
- l'obsolescence du produit ;
- tout équipement relocalisé en dehors du pays d'achat et non couvert par une protection HP Care Pack contre les dommages accidentels et ceux liés aux voyages ;
- les écrans LCD endommagés ou défectueux lorsque la défaillance est provoquée par un usage abusif ou est exclue dans le présent document ;
- les dommages intentionnels qui provoquent une fissure ou un endommagement de l'écran de l'ordinateur ou un moniteur abîmé ;

- les dommages dus à une intervention policière, une guerre déclarée ou non déclarée, un incident nucléaire ou au terrorisme ;
- l'altération ou la modification du produit couvert de quelque façon que ce soit ;
- les disparitions inexplicables ou mystérieuses, ou tout acte délibéré destiné à endommager le produit couvert ;

une conduite imprudente, négligente, abusive, délibérée ou intentionnelle lors de la manipulation ou de l'utilisation du produit. Si les éléments protecteurs comme les housses, les malles de transport ou les pochettes, etc. étaient fournis ou mis à disposition pour les utiliser avec le produit couvert, le client doit continuellement utiliser ces accessoires pour être éligible à une protection avec ce service de couverture contre les dommages accidentels. Une conduite imprudente, négligente, abusive, délibérée ou intentionnelle inclut, sans toutefois s'y limiter, le traitement et l'utilisation du produit couvert de façon dangereuse, préjudiciable ou offensante pouvant entraîner des dommages et tout dommage délibéré ou intentionnel au produit. Tout dommage résultant de tels actes NE SERA PAS couvert par ce service relatif aux dommages accidentels liés à la manipulation.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur
hp.com/go/cpc

Inscrivez-vous pour recevoir les mises à jour
hp.com/go/getupdated

Les services HP sont régis par les conditions générales de service HP applicables, qui sont remises au client ou lui sont indiquées lors de l'achat. Le client peut disposer de droits supplémentaires selon les lois locales, qui ne peuvent en aucun cas être affectés par les conditions générales applicables au service HP ou par la garantie limitée accompagnant le produit HP.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations figurant dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. Les seules garanties pour les produits et services HP sont celles stipulées dans les déclarations formelles de garantie accompagnant ces produits et services. Les informations contenues dans ce document ne constituent en aucun cas une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions techniques ou rédactionnelles constatées dans ce document.

