

Garantie limitée internationale et assistance technique HP

Garantie HP limitée au matériel

Période de garantie limitée

La période de garantie limitée de ce produit matériel HP est de **3 ans pièces, main-d'œuvre et intervention sur site**. La Période de garantie limitée prend cours à la date de l'achat ou de la location auprès de HP ou à la date de l'achèvement de l'installation par HP. La facture ou le bon de livraison portant la date d'achat ou de location du produit constitue la preuve de l'achat ou de la location, sauf si HP ou votre revendeur vous en informe autrement par écrit. Cette dernière peut vous être demandée pour pouvoir bénéficier du service de garantie.

L'intervention indiquée dans le présent document correspond à la garantie de base. Des suppléments à la garantie de base peuvent être inclus dans votre matériel HP ; pour connaître les conditions actuelles, contactez HP.

Conditions générales

Le présent certificat de garantie sur le matériel HP vous donne droit, en tant que Client, à la garantie de Constructeur de la société HP. Pour une description complète de vos droits de garantie limitée, reportez-vous au site Web HP. En outre, il se peut que certaines lois locales ou qu'un contrat spécial passé par écrit avec HP vous confèrent d'autres droits.

HP N'OFFRE AUCUNE AUTRE GARANTIE OU CONDITION EXPRESSE, ÉCRITE OU VERBALE, ET HP REJETTE EXPRESSÉMENT TOUTES GARANTIES ET CONDITIONS NON ÉNONCÉES DANS LA PRÉSENTE DÉCLARATION DE GARANTIE LIMITÉE. DANS LES LIMITES PERMISES PAR LA LÉGISLATION LOCALE DE JURIDICTIONS EXTÉRIEURES AUX ÉTATS-UNIS, HP REJETTE TOUTES GARANTIES OU CONDITIONS IMPLICITES, Y COMPRIS TOUTES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN BUT PARTICULIER. POUR TOUTES LES TRANSACTIONS AUX États-Unis, TOUTE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE, DE QUALITÉ SATISFAISANTE OU D'ADÉQUATION À UN BUT PARTICULIER SE LIMITE À LA DURÉE DE LA GARANTIE EXPRESSE ÉNONCÉE CI-DESSUS. CERTAINS ÉTATS OU PAYS N'AUTORISENT PAS LA LIMITATION DE LA DURÉE DES GARANTIES IMPLICITES OU L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES ACCIDENTELS OU INDIRECTS DANS LE CAS DES PRODUITS DE CONSOMMATION. DANS CES ÉTATS OU PAYS, IL SE PEUT DONC QUE CES EXCLUSIONS OU RESTRICTIONS NE SOIENT PAS APPLICABLES.

POUR LES TRANSACTIONS DE GRANDE CONSOMMATION, LES CONDITIONS DE GARANTIE ÉNONCÉES DANS CE CONTRAT S'AJOUTENT AUX DROITS LÉGAUX OBLIGATOIRES DÉCOULANT DE LA VENTE DE CE PRODUIT ET, SAUF DANS LES LIMITES PERMISES PAR LA LOI, NE CONSTITUENT AUCUNE EXCLUSION, RESTRICTION OU MODIFICATION DE CES DROITS.

La présente garantie limitée est applicable et peut être mise en œuvre dans tout pays ou toute région où HP ou ses prestataires de services agréés fournissent des services sous garantie pour le même numéro de modèle de produit, sous réserve des clauses et conditions énoncées dans la présente garantie limitée.

En vertu de la présente garantie limitée HP, les produits achetés dans un pays ou une région peuvent être transférés vers un autre pays ou une autre région où HP ou ses mainteneurs agréés fournissent des services sous garantie pour le même numéro de modèle de produit. Les modalités de la garantie, la disponibilité des services et les délais d'intervention sont susceptibles de varier d'un pays ou d'une région à l'autre. Les délais d'intervention standard peuvent varier en fonction de la disponibilité locale des pièces. Le cas échéant, votre mainteneur agréé HP vous procurera les renseignements. HP ne modifiera en aucun cas la forme, l'aptitude ou la fonction de ce produit HP pour permettre son utilisation dans un pays auquel il n'est pas destiné en raison d'une législation ou d'une réglementation particulière.

HP n'est en aucun cas responsable des éventuels droits de douane ou taxes occasionnés par le transfert des produits. Le transfert des produits peut être soumis à des contrôles à l'exportation prévus par les États-Unis ou d'autres gouvernements.

La présente garantie limitée ne s'applique qu'aux produits matériels de marque HP et Compaq (collectivement dénommés «produits de marque HP») vendus ou loués par Hewlett-Packard Company, ses filiales, sociétés affiliées, revendeurs agréés, distributeurs agréés ou distributeurs nationaux dans le monde (collectivement dénommés « HP ») et accompagné de la présente déclaration de garantie limitée. L'expression « produit matériel HP » englobe les composants matériels et le micrologiciel requis. L'expression "produit matériel HP" N'inclut PAS les applications ou programmes logiciels, les produits non-HP ou les périphériques non-HP. Tous les produits ou les périphériques externes d'une marque autre que HP—tels que les systèmes de stockage externes, moniteurs, imprimantes et autres périphériques—sont fournis « EN L'ÉTAT » sans garantie HP. Les fabricants et fournisseurs autres que HP ou les éditeurs peuvent cependant vous fournir directement leurs propres garanties.

HP garantit que les produits matériels HP que vous avez acquis ou loués auprès de HP sont exempts de défauts de matière ou de fabrication dans le cadre d'une utilisation normale pendant toute la durée de la garantie limitée. La période de garantie limitée prend cours à la date de l'achat ou de la location auprès de HP ou à la date d'achèvement de l'installation par HP. La facture ou le bon de livraison portant la date d'achat ou de location du produit constitue la preuve de l'achat ou de la location. Cette dernière peut vous être demandée pour pouvoir bénéficier du service de garantie. Vous avez droit au service de garantie sur le matériel conformément aux conditions générales du présent document si une réparation de votre produit matériel HP s'impose durant la période de garantie limitée.

Sauf indication contraire et dans les limites permises par la législation locale, de nouveaux produits matériels HP peuvent être fabriqués à l'aide de pièces neuves ou de pièces neuves et reconditionnées équivalentes à des pièces neuves en termes de performances et de fiabilité. HP se réserve le droit de réparer ou remplacer des produits matériels HP (a) à l'aide de pièces ou produits neufs ou de pièces ou produits déjà utilisés équivalents en termes de performances et de fiabilité, ou (b) par des produits équivalents à un produit d'origine dont la fabrication a été arrêtée. Les pièces de rechange sont garanties exemptes de tout défaut de matière ou de fabrication pendant quatre-vingt-dix (90) jours ou, s'il est d'une plus longue durée, pendant le reste de la période de la garantie limitée du produit matériel HP qu'elles remplacent ou dans lequel elles sont installées.

HP s'engage, à sa seule discrétion, à réparer ou remplacer tout composant ou produit matériel présentant un défaut de matière première ou de fabrication pendant toute la durée de la garantie. Tout composant ou produit remplacé dans le cadre de cette garantie devient la propriété de HP. Dans la cas improbable où votre produit matériel HP présenterait des pannes récurrentes, HP peut, à sa seule discrétion, décider de vous fournir (a) une unité de remplacement de son choix identique ou équivalente à votre produit matériel HP en termes de performances ou (b) de vous offrir, au lieu du remplacement du produit, le remboursement de son prix d'achat ou de location (sans les intérêts). Il s'agit là du seul recours qui vous est accordé pour les produits défectueux.

Exclusions

HP NE GARANTIT PAS LE FONCTIONNEMENT ININTERROMPU OU SANS ERREUR DE CE PRODUIT. HP N'EST PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES RÉSULTANT DU NON-RESPECT DES INSTRUCTIONS DESTINÉES AU PRODUIT MATÉRIEL HP.

La présente garantie limitée ne s'applique pas aux pièces consommables et ne s'étend pas aux produits dont le numéro de série a été effacé ni aux produits endommagés ou devenus défectueux à la suite (a) d'un accident, d'une utilisation incorrecte, d'un usage abusif, d'une contamination, d'un entretien ou d'un calibrage incorrect ou inapproprié ou d'autres causes externes ; (b) d'une exploitation non conforme aux caractéristiques d'utilisation énoncés dans la documentation utilisateur fournie avec le produit ; (c) de l'utilisation de logiciels, interfaces, pièces ou consommables non fournis par HP ; (d) d'une préparation ou d'un entretien incorrects du site ; (e) d'une attaque par un virus ; (f) de la perte ou de dommages en cours d'expédition ; ou (g) d'une modification ou d'une réparation effectuée par quiconque autre que (i) HP, (ii) un prestataire de services agréé par HP ou (iii) vous-même pour l'installation de pièces HP ou agréées par HP remplaçables par l'utilisateur final si celles-ci sont disponibles pour votre produit dans votre pays ou région.

VOUS DEVEZ EFFECTUER RÉGULIÈREMENT DES COPIES DE SAUVEGARDE DES DONNÉES ENREGISTRÉES SUR VOTRE DISQUE DUR OU UN AUTRE PÉRIPHÉRIQUE DE STOCKAGE, AFIN DE VOUS PRÉMUNIR CONTRE TOUTE ÉVENTUALITÉ DE PANNE, D'ALTÉRATION OU DE PERTES DE VOS DONNÉES. AVANT DE NOUS ENVOYER UN

QUELCONQUE PRODUIT POUR RÉPARATION, VEILLEZ À FAIRE UNE COPIE DE SAUVEGARDE DE VOS DONNÉES ET À SUPPRIMER TOUTES LES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, PROPRIÉTAIRES OU PERSONNELLES. HP N'EST PAS RESPONSABLE DE LA PERTE OU DES DOMMAGES CAUSÉS AUX PROGRAMMES, DONNÉES OU SUPPORTS DE STOCKAGE AMOVIBLES. HP N'EST PAS RESPONSABLE DE LA RESTAURATION OU DE LA RÉINSTALLATION DE TOUT PROGRAMME OU DE TOUTE DONNÉE AUTRE QUE LES LOGICIELS INSTALLÉS PAR HP AU MOMENT DE LA FABRICATION DU PRODUIT.

HP n'est pas responsable des problèmes d'interopérabilité ou de compatibilité pouvant survenir dans les cas où (1) des produits, des logiciels ou des options non pris en charge par HP sont utilisés ; (2) des configurations non prises en charge par HP sont utilisées ; ou (3) des pièces destinées à un système sont installées sur un autre système de marque ou de modèle différent.

Recours exclusif

DANS LES LIMITES PERMISES PAR LA LÉGISLATION LOCALE, LES PRÉSENTES CLAUSES ET CONDITIONS CONSTITUENT LA CONVENTION DE GARANTIE COMPLÈTE ET EXCLUSIVE PASSÉE ENTRE VOUS ET HP CONCERNANT LE PRODUIT MATÉRIEL ACHETÉ OU LOUÉ. CES CONDITIONS REMPLACENT TOUT ACCORD OU DÉCLARATION PRÉALABLE, Y COMPRIS CELLES DES DOCUMENTS DE VENTE HP OU LES CONSEILS PRODIGUÉS PAR HP, UN AGENT OU UN EMPLOYÉ HP, RELATIVES À L'ACHAT OU À LA LOCATION D'UN MATÉRIEL HP. Aucune modification des conditions contenues dans la présente garantie n'est valable si elle n'a pas été actée par écrit et signée par un représentant agréé de HP.

Limitation de responsabilité

SI VOTRE PRODUIT MATÉRIEL HP NE FONCTIONNE PAS SELON LA GARANTIE CI-DESSUS, LA RESPONSABILITÉ MAXIMALE DE HP EN VERTU DE LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE EST EXPRESSÉMENT LIMITÉE SOIT AU PRIX D'ACHAT DU PRODUIT SOIT, S'IL EST INFÉRIEUR, AU COÛT DE LA RÉPARATION OU DU REMPLACEMENT DE TOUT COMPOSANT MATÉRIEL DÉFECTUEUX DANS LE CADRE D'UNE UTILISATION NORMALE.

À L'EXCEPTION DE CE QUI PRÉCÈDE, HP NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE DOMMAGES OCCASIONNÉS PAR LE PRODUIT OU LE DÉFAUT DE FONCTIONNEMENT DU PRODUIT, NOTAMMENT LES PERTES DE PROFITS OU D'ÉCONOMIES OU LES DOMMAGES SPÉCIAUX, ACCESSOIRES OU INDIRECTS. HP NE POURRA ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES RÉCLAMATIONS FAITES PAR UNE TIERCE PARTIE OU PAR VOUS-MÊME POUR LE COMPTE D'UNE TIERCE PARTIE.

CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ RESTERA APPLICABLE SI DES DOMMAGES-INTÉRÊTS SONT DEMANDÉS OU SI UNE RÉCLAMATION EST FAITE EN VERTU DE CETTE GARANTIE OU D'UNE RÉCLAMATION EN RESPONSABILITÉ CIVILE (Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE ET LA RESPONSABILITÉ STRICTE ENVERS LE PRODUIT), UNE RÉCLAMATION CONTRACTUELLE OU TOUTE AUTRE RECLAMATION. CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ NE PEUT ÊTRE ANNULÉE OU MODIFIÉE PAR QUICONQUE. LA PRÉSENTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ RESTERA EN VIGUEUR MÊME SI VOUS AVEZ NOTIFIÉ L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES À HP OU À UN REPRÉSENTANT HP AGRÉÉ. TOUTEFOIS, CETTE LIMITATION NE S'APPLIQUE PAS AUX DOMMAGES CORPORELS.

CETTE GARANTIE VOUS CONFÈRE DES DROITS LÉGAUX SPÉCIFIQUES. VOUS POUVEZ ÉGALEMENT DISPOSER D'AUTRES DROITS SELON L'ÉTAT OU LE PAYS OÙ VOUS RÉSIDEZ. POUR CONNAÎTRE TOUS VOS DROITS, CONSULTEZ LES LOIS EN VIGUEUR DANS VOTRE PAYS OU ÉTAT.

Garantie limitée des options et des accessoires

Les clauses et conditions de garantie limitée pour la plupart des options et accessoires HP (Options HP) sont énoncées dans la garantie limitée applicable à l'option HP et sont insérées dans le produit. Si votre option HP est installée dans un produit matériel HP, vous pouvez bénéficier d'une intervention sous garantie soit pendant la période spécifiée dans les documents de garantie (période de garantie limitée de l'option HP) expédiés avec l'option HP ou, s'il est plus long, pendant le reste de la période de garantie du produit matériel HP dans lequel l'option ou l'accessoire HP est installé(e), sans excéder un délai de trois (3) ans à dater de l'achat de l'option ou accessoire HP. La période de garantie limitée de l'option HP prend effet à la date de l'achat auprès de HP ou d'un revendeur agréé HP. La facture ou le bon de livraison, portant la date d'achat de l'option HP, détermine la date de prise d'effet de la garantie. Pour plus de détails, reportez-vous à la garantie limitée de votre option HP. Les options qui ne sont pas fabriquées par HP sont fournies « en l'état ». Les fabricants et fournisseurs autres que HP peuvent cependant vous fournir directement leurs propres garanties.

Garantie limitée des logiciels

SOUS RÉSERVE DES DISPOSITIONS DU CONTRAT DE LICENCE LOGICIELLE D'UTILISATEUR FINAL OU DE LICENCE DE PROGRAMME APPLICABLE OU SAUF DISPOSITIONS CONTRAIRES EN VERTU DE LA Législation locale, Les produits logiciels, y compris tous produits logiciels, logiciels du domaine public, logiciels open source (logiciels fournis sous licence publique par des tiers, y compris des systèmes d'exploitation ou des applications) OU LE SYSTÈME D'EXPLOITATION PRÉINSTALLÉ PAR HP, SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT » AVEC TOUTES LEURS ERREURS ÉVENTUELLES, ET HP REJETTE PAR LA PRÉSENTE TOUTES AUTRES GARANTIES ET CONDITIONS, EXPRESSES, IMPLICITES OU LÉGALES, Y COMPRIS, ET SANS LIMITATION, LES GARANTIES DE PROPRIÉTÉ ET DE NON-CONTREFAÇON, LES GARANTIES, OBLIGATIONS OU CONDITIONS IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UN BUT PARTICULIER ET L'ABSENCE DE VIRUS. Certains États ou certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion de garanties implicites ou la limitation de la durée de garantie implicite ; dans ce cas ces exclusions ne vous sont pas applicables dans leur intégralité. DANS LES LIMITES MAXIMALES PERMISES PAR LE DROIT APPLICABLE, HP OU SES FOURNISSEURS NE SERONT EN AUCUN CAS RESPONSABLES DES DOMMAGES SPÉCIAUX, ACCESSOIRES OU INDIRECTS QUELS QU'ILS SOIENT (Y COMPRIS ET SANS LIMITATION, LA Perte de profit ou d'informations confidentielles ou autres, L'INTERRUPTION DES ACTIVITÉS, LES DOMMAGES CORPORELS, TOUTE ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE RÉSULTANT D'UNE QUELCONQUE MANIÈRE DE L'UTILISATION OU DE L'INCAPACITÉ D'UTILISER LE PRODUIT LOGICIEL, MÊME SI HP OU TOUT FOURNISSEUR À ÉTÉ INFORMÉ DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES ET MÊME SI LE RECOURS N'A PAS ATTEINT SON BUT ESSENTIEL. Certains États ou certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion ou la limitation de dommages accessoires ou indirects ; dans ces cas, les limitations ou exclusions précitées ne vous sont pas applicables.

Les seules obligations de HP en matière de garantie des logiciels distribués par HP sous la marque HP sont énoncées dans le contrat applicable de licence d'utilisateur final ou de licence de programme accompagnant ces logiciels. Si le support amovible sur lequel HP distribue le logiciel présente des défauts de matière ou de fabrication pendant la période de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de l'achat, votre seul recours consistera à retourner le support amovible à HP en vue de son remplacement. Il vous incombe de contacter les fabricants ou fournisseurs autres que HP pour obtenir leur intervention sous garantie.

Responsabilité du Client

Pour vous éviter le risque d'être facturé pour des problèmes non couverts par votre garantie limitée (problèmes ne résultant pas de défauts de matière première et de fabrication sur les produits matériels HP), il vous sera demandé d'assister HP de la manière suivante :

- Vérifier les configurations, charger le microprogramme le plus récent, installer les correctifs logiciels, exécuter les diagnostics et utilitaires HP.
- Appliquer les procédures et les solutions de rechange temporaires fournies par HP pendant la recherche de solutions définitives.

- Utiliser les solutions d'assistance à distance dans la mesure du possible. HP vous encourage vivement à utiliser les technologies d'assistance HP mises à votre disposition. Si vous choisissez de ne pas déployer les fonctionnalités de téléassistance disponibles, vous vous exposez à des frais supplémentaires dus au surcroît de ressources d'assistance requises.
- Coopérer avec HP pour tenter de résoudre le problème par discussion en ligne, courrier électronique ou téléphone. Ceci peut impliquer l'exécution de procédures diagnostiques de routine, l'installation de mises à jour ou de correctifs logiciels supplémentaires, la suppression d'options de tiers et/ou le remplacement d'options.
- Effectuer régulièrement des copies de sauvegarde des fichiers, des données ou des programmes stockés sur votre disque dur ou sur d'autres supports de stockage, en guise de précaution contre les éventuelles pannes, altérations et pertes de données. Avant de renvoyer un produit matériel HP pour réparation, veillez à effectuer une copie de sauvegarde de vos fichiers, données et programmes et à supprimer toutes les informations confidentielles, propriétaires ou personnelles.
- Retirer la totalité des options ou des accessoires externes qui pourraient être égarés lors de la réparation ou du remplacement.
- Accomplir les tâches supplémentaires définies pour chaque type d'intervention sous garantie indiqué ci-dessous ou entreprendre d'autres actions que HP pourrait raisonnablement vous demander en vue d'une assistance optimale.

Types de services fournis dans le cadre de la garantie

Voici la liste des services d'assistance sous garantie applicables au produit matériel HP que vous avez acheté. Il est possible que l'ensemble des services ne soit pas disponible dans tous les pays ou régions.

Réparation par le Client

Les produits HP sont conçus avec un grand nombre de pièces remplaçables par le Client, afin de minimiser le temps de réparation et d'offrir une plus grande souplesse de remplacement des pièces défectueuses. Si pendant les diagnostics HP constate que la réparation peut être effectuée au moyen d'une pièce remplaçable par le Client, HP enverra cette pièce à votre adresse. Il existe deux catégories de pièces remplaçables par le Client :

- Les pièces pour lesquelles la réparation par le Client est obligatoire. Si vous demandez à HP ou à un mainteneur agréé HP d'effectuer le remplacement, les frais de déplacement et de main d'œuvre seront à votre charge.
- Les pièces pour lesquelles la réparation par le Client est facultative. Ces pièces sont également conçues pour permettre une réparation par le Client. Si toutefois vous préférez que le remplacement soit effectué par HP, aucun frais ne vous sera porté en compte dans le cadre de la garantie définie pour votre produit matériel.

En fonction des disponibilités et de la distance géographique, les pièces remplaçables par le Client sont expédiées pour une livraison le jour ouvré suivant. Une livraison le même jour ou dans un délai de quatre heures peut être envisagée moyennant des frais supplémentaires, si la distance géographique le permet. Si vous avez besoin d'assistance, vous pouvez contacter l'assistance technique HP. Un technicien vous apportera son aide par discussion en ligne, courrier électronique ou téléphone. Dans la documentation accompagnant la pièce remplaçable par le Client, il vous sera indiqué si la pièce défectueuse doit être retournée à HP. Dans les cas où la pièce défectueuse doit être retournée à HP, vous devez l'expédier en respectant un certain délai, habituellement de cinq (5) jours ouvrés. La pièce défectueuse doit être retournée avec la documentation afférente dans l'emballage d'expédition fourni. À défaut de renvoi de la pièce défectueuse, HP peut vous facturer la pièce de rechange. Dans le cadre d'une réparation par le client, HP prendra à sa charge tous les frais d'envoi et de retour et décidera du service de messagerie/transporteur à utiliser. La classification des pièces remplaçables par le Client varie d'un pays ou d'une région à l'autre.

Garantie pièces uniquement

La garantie HP peut être limitée à la fourniture de pièces uniquement. Dans le cadre de cette garantie, HP vous fournira gratuitement des pièces de rechange. Si la réparation est effectuée par HP, les frais de main d'œuvre et d'expédition sont à votre charge.

Service de remplacement

La garantie limitée HP peut inclure un service de remplacement. Dans le cadre de ce service, si le produit matériel HP que vous avez acheté est reconnu défectueux, HP expédie une unité de remplacement à votre adresse. À la réception de l'unité de remplacement, il vous sera demandé de retourner l'unité défectueuse à HP en respectant un certain délai, habituellement de cinq (5) jours ; l'unité défectueuse sera placée dans l'emballage de l'unité de remplacement. Tous les frais de transport et d'assurance sont pris en charge par HP. Le non-retour de l'unité défectueuse autorise HP à vous facturer l'unité de remplacement. Le service de remplacement est fourni durant les heures normales de bureau. Celles-ci vont généralement de 8h00 à 17h00, du lundi au vendredi, mais sont susceptibles de varier en fonction des pratiques commerciales locales. Le délai de réponse peut varier, et des frais supplémentaires peuvent intervenir en fonction des contraintes logistiques et de la distance par rapport au centre d'assistance HP ou au mainteneur agréé HP le plus proche. Pour rechercher les numéros de téléphone, et dans certains cas les plans, du centre d'assistance HP ou du mainteneur agréé HP, reportez-vous au site Web à l'adresse <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

Prise et remise à domicile

Votre garantie limitée peut inclure un service de prise et remise à domicile. Selon les conditions de ce type de garantie, HP se charge d'enlever le matériel défectueux à votre domicile et de vous le renvoyer après réparation. Tous les frais de réparation, de transport et d'assurance seront pris en charge par HP pour ce type de service.

Service retour atelier

La garantie limitée HP peut inclure un service de retour atelier. Les conditions de retour atelier vous imposent de rapporter votre matériel HP chez un mainteneur agréé pour bénéficier de la réparation sous garantie. Vous devez payer à l'avance les frais de transport, taxes et autres droits liés au transport du produit entre votre domicile et l'atelier de réparation. De plus, l'assurance contre les risques de perte lors de l'envoi et du retour est entièrement à votre charge.

Service de remise à domicile

La garantie limitée HP peut inclure un service de remise à domicile. Les conditions de remise à domicile vous imposent d'expédier votre matériel HP chez un mainteneur agréé pour bénéficier de la réparation sous garantie. Vous devez payer à l'avance les frais de transport, taxes et autres droits liés au transport du produit entre votre domicile et l'atelier de réparation. De plus, l'assurance contre les risques de perte lors de l'envoi est entièrement à votre charge. HP vous retournera le produit réparé et prendra à sa charge tous les frais de transport et d'assurance pour le renvoi.

Intervention sur site

La garantie limitée HP peut inclure un service d'intervention sur site. Dans les conditions d'intervention sur site, HP peut décider à sa seule discrétion que la défectuosité peut être réparée :

- À distance
- À l'aide d'une pièce remplaçable par l'utilisateur
- Par un technicien HP sur le lieu du matériel défaillant

Si HP décide finalement qu'une réparation sur place est nécessaire, l'intervention sera programmée pendant les heures normales de bureau, sauf indication contraire pour le produit matériel HP que vous avez acheté. Celles-ci vont généralement de 8h00 à 17h00, du lundi au vendredi, mais sont susceptibles de varier en fonction des pratiques commerciales locales. Le délai de réponse peut varier, et des frais supplémentaires peuvent intervenir en fonction des contraintes de déplacement et de la distance par rapport au centre d'assistance HP ou mainteneur agréé HP le plus proche. Pour rechercher les numéros de téléphone, et dans certains cas les plans, du centre d'assistance HP ou du mainteneur agréé HP, reportez-vous au site Web à l'adresse

<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

Afin de bénéficier d'une assistance sur place, vous devez :

- Prévoir la présence d'une personne pendant l'intervention du technicien HP sur place
- Prévenir HP si le matériel est utilisé dans un environnement présentant des risques pour la santé ou la sécurité des employés ou des sous-traitants de HP.
- Sous réserve d'exigences de sécurité raisonnables, permettre à HP d'accéder librement et en toute sécurité aux installations, aux informations et aux systèmes jugés nécessaires par HP pour accomplir son intervention dans les délais.

- Veiller à ce que toutes les étiquettes des fabricants (telles que les numéros de série) soient en place, accessibles et lisibles.
- Maintenir un environnement compatible avec les caractéristiques du matériel et avec les configurations prises en charge

Mises à niveau

HP dispose d'une gamme de services supplémentaires pour votre produit, qui peuvent être achetés localement. Cependant, certains de ces services et les produits concernés ne sont pas toujours disponibles dans tous les pays. Pour des informations sur les mises à niveau de service et leurs tarifs, vous pouvez utiliser l'outil de recherche HP Care Pack à l'adresse

<http://www.hp.com/go/lookuptool/>. Pour une vue d'ensemble de l'offre d'assistance complète, accédez à <http://www.hp.com>, sélectionnez votre pays et entrez « Offre de Services » dans la barre de recherche.

Configuration initiale et assistance technique pour les logiciels fournis

Pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'achat, vous pouvez obtenir une assistance technique (y compris une assistance de configuration initiale), par téléphone ou autre support électronique, pour votre Logiciel HP, les logiciels de tiers préinstallés par HP et les logiciels de tiers achetés auprès de HP. Voir « Comment nous contacter » pour en savoir plus sur les ressources en ligne et l'assistance par téléphone. Les exceptions seront spécifiées dans le contrat de licence d'utilisateur final (End User License Agreement - EULA).

L'assistance fournie inclut les services suivants :

- Les réponses à vos questions concernant l'installation (comment procéder, premières étapes et conditions préalables).
- L'installation et la configuration de logiciels et d'options fournies ou achetées avec les produits matériels HP (comment procéder et premières étapes), à l'exception de l'optimisation et de la personnalisation du système et de la configuration du réseau.
- L'interprétation des messages d'erreur système.
- La séparation des problèmes système des problèmes d'utilisation du logiciel.
- L'obtention de mises à jour ou d'informations HP Care Pack pour le logiciel fourni ou acheté avec les produits matériels HP.

L'assistance relative à la configuration NE COUVRE PAS :

- La génération ou le diagnostic de programmes ou codes sources générés par l'utilisateur.
- L'installation de logiciels non-HP.
- L'optimisation et la personnalisation du système, la configuration du réseau.

Les systèmes d'exploitation et application du domaine public et Open Source

HP ne fournit pas d'assistance technique pour les logiciels fournis sous licence publique par des tiers (logiciels du domaine public ou Open Source), notamment les systèmes d'exploitation ou applications. L'assistance technique pour les logiciels du domaine public et Open Source fournis avec les produits matériels HP est assurée par le fournisseur du logiciel de domaine public ou Open Source. Pour savoir comment obtenir de l'aide, reportez-vous au système d'exploitation, ou bien à l'aide, la documentation ou la déclaration de support du système d'exploitation ou de l'application de domaine public ou Open Source fourni avec votre produit matériel HP.

Comment nous contacter

En cas de panne pendant la période de garantie limitée et si les solutions suggérées dans la documentation du produit ne résolvent pas le problème, vous pouvez obtenir une aide en procédant de l'une des manières suivantes :

- Recherchez et contactez le centre d'assistance HP le plus proche de votre domicile en consultant le site Web à l'adresse :
<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>

- Contactez votre mainteneur agréé HP.

Avant d'appeler HP ou un mainteneur agréé HP, veuillez avoir à disposition les informations suivantes :

- Numéro de série, nom et numéro de modèle du produit
- Messages d'erreur
- Options complémentaires installées
- Système d'exploitation
- Matériels ou logiciels d'autres constructeurs
- Vos questions

Comment vérifier votre droit à la garantie et à l'assistance

Vous pouvez vérifier votre droit à la garantie en saisissant le numéro de modèle et le numéro de série de votre produit dans :

www.hp.com/support/warranty-lookuptool

Vous pouvez vérifier votre inscription aux services HP Care Pack à l'adresse suivante :

<http://www.hp.com/go/lookuptool/>

Délais d'intervention

Le service de garantie est basé sur le pays ou la région où l'intervention est demandée, et non sur l'endroit où le produit a été acheté. Les délais d'intervention sont basés sur l'horaire et les jours ouvrés normaux. Sauf stipulation contraire, tous les délais d'intervention sont comptés à partir de l'appel du client jusqu'au moment où HP a fixé un délai mutuellement acceptable pour l'assistance à fournir, ou a commencé à fournir une assistance ou un télédiagnostic. Les délais d'intervention (y compris l'intervention le jour ouvré suivant) sont garantis dans les limites du possible. Le délai d'intervention est susceptible de varier d'un pays à l'autre et selon les contraintes de livraison éventuelles. Si votre adresse est située en dehors du périmètre d'intervention habituel, le délai d'intervention peut être plus long ou un supplément peut vous être facturé. Contactez HP ou un mainteneur agréé HP pour connaître les délais de réponse disponibles dans votre région.