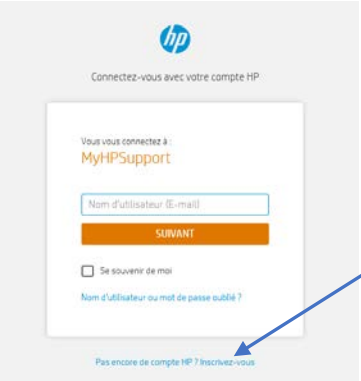
Mode d'emploi en cas de sinistre sur votre PC :

Vous êtes bénéficiaire d'un PC confié par la Région Grand Est. En cas de dommages matériel, non couvert par la Région, vous avez à charge de faire réparer votre équipement.
Pour vous accompagner dans cette démarche HP a mis en place un processus spécifique vous permettant de faire réparer vos PC à un tarif préférentiel.
Note : Privilégiez la procédure ci-dessous, cependant si vous n'avez pas la possibilité de vous connecter via internet, merci de le signaler à Econocom au 09 74 500 310 (Coût appel local)

8 juin 2020



Etape 1 : Création du compte

Connectez-vous sur le lien suivant https://mycrm.support.hp.com/fr-FR/create-case/.

Cliquez sur « pas encore de compte HP » pour créer un compte. Vous allez recevoir un mail avec une clé à saisir sur le Web. Puis vous recevrez un autre mail pour l'enregistrement. Au moment de l'enregistrement choisir « **Single User/utilisateur unique** » puis renseigner les champs et validez.

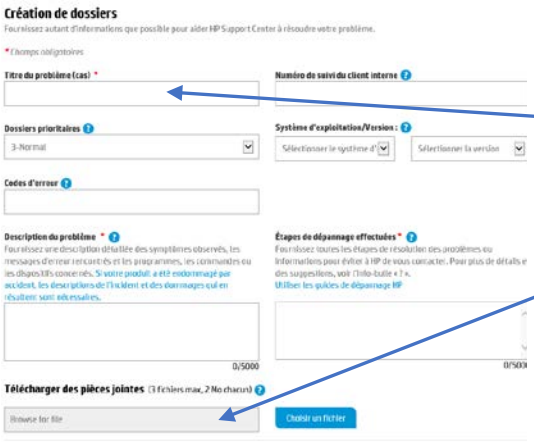


Etape 2 : Création du dossier

Une fois identifié vous arriverez directement sur la page de saisie de dossier. Saisissez le N° de série de votre PC, puis « **Créer dossier** »

Si vous avez des problèmes pour accéder à cette page, ou pour tout autre problème lié à la création de compte ou à l'accès au site, envoyez un mail à : myhpsupport.emea@hp.com

V3.0



Etape 3 : Saisie des informations

Attention il est impératif de noter dans le « Titre du problème » : **« Grand Est Produit endommagé réparation sur site HP »**

Si possible, faites des photos de votre matériel et des dommages visibles puis joignez les au formulaire.

Enfin, suivez les instructions jusqu'à l'enregistrement du dossier

Etape 4 : Qualification par HP

L'équipe de support HP va vous rappeler afin de faire le diagnostic nécessaire à la réparation.

Vous recevrez ensuite par mail un devis avec le montant de la réparation. Si vous acceptez le devis, nous devez impérativement le **signer et le renvoyer en réponse au mail reçu**.

Etape 5 : Logistique

Le transporteur UPS viendra chercher le PC à votre adresse
Le PC sera réparé à l'atelier HP sous 10 jours ouvrés
Il vous sera relivré après réparation.

Etape 6 : Facturation

La facture vous sera envoyée par e-mail. Payable par virement bancaire sous 30 jours.