

# Comment obtenir de l'aide

## Application de dépannage

Vous pouvez parfois résoudre un problème vous-même en lançant l'application de dépannage. Cliquez deux fois sur l'icône de bureau **HP DVD Writer**, puis cliquez sur **Aide, Dépannage**.

## Mises à jour du microprogramme

Pour améliorer les performances de votre lecteur HP, il est recommandé d'y appliquer toute mise à jour éventuelle du microprogramme. Cliquez deux fois sur l'icône de bureau **HP DVD Writer**, puis cliquez sur **HP MyDrive, Vérifier la mise à jour du microprogramme**. Vous pouvez également consulter le site Web [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

## Service clientèle en ligne hp

Visitez le site Web du service clientèle HP à l'adresse suivante : [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support) pour accéder directement, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à une vaste source d'informations constamment mise à jour. Vous trouverez des documents se rapportant au dépannage et à l'entretien, des conseils pour améliorer votre productivité et des idées pour l'utilisation de vos produits.

## Service clientèle par courrier électronique hp

Le support électronique est un service gratuit, disponible partout dans le monde, en plusieurs langues. Pour recevoir le support électronique :

1. Imprimez le rapport système. Cliquez deux fois sur l'icône de bureau du graveur **HP DVD Writer**, puis cliquez sur **Aide, Dépannage, Contacter HP, Affichage du rapport système**. Ce rapport est utile pour l'étape 2.
2. Connectez-vous au site Web du support électronique à l'adresse suivante : <http://contact.external.hp.com/email>, puis sélectionnez votre lecteur. Remplissez le formulaire en vous servant des informations contenues dans le rapport système, puis cliquez sur **Envoyer**.

## Votre revendeur local

Si vous avez besoin d'aide pour l'utilisation de votre lecteur, contactez votre revendeur local afin d'obtenir les dernières informations sur les produits et services HP. Contactez-le également pour obtenir une assistance technique dans le cadre des nombreux services revendeur HP. Vous pouvez également contacter directement HP pour obtenir de l'aide. La liste des numéros de téléphone commence à la page 6.

## Service clientèle téléphonique hp

Le service clientèle HP met à votre disposition une assistance personnalisée pour répondre à vos attentes et besoins concernant votre lecteur HP. Pour contacter un représentant du service clientèle HP dans votre pays, reportez-vous à la liste des numéros de téléphone sous la section « Numéros de téléphone », page 6.

REMARQUE : les tarifs et informations sont sujets à modifications sans préavis.

## Avant de contacter HP

- Reportez-vous à la liste des conseils de dépannage fournie dans la version papier du *Guide de démarrage rapide* et dans le *Guide de l'utilisateur* en ligne. Pour ouvrir le *Guide de l'utilisateur* en ligne, cliquez deux fois sur l'icône de bureau **HP DVD Writer**, puis cliquez sur **Aide, Guide de l'utilisateur en ligne**.
- Si vous recevez un message d'erreur, notez-le avant d'appeler.
- Avant d'appeler, installez-vous devant votre ordinateur et assurez-vous que le lecteur est installé.
- Réunissez les informations répertoriées dans le tableau ci-dessous. Si votre ordinateur est allumé, cliquez deux fois sur l'icône de bureau **HP DVD Writer**, puis cliquez sur **Aide, Dépannage, Contacter HP, Affichage du rapport système**. Pour trouver des informations ne figurant pas dans le rapport système, reportez-vous à la rubrique « Où trouver ces informations ? », page 3.

Réunir les informations	
Numéro de modèle du lecteur	
Version microprogramme du lecteur	
Numéro de série du lecteur	

<b>Réunir les informations</b>	
Marque et modèle de l'ordinateur	
Système d'exploitation et version	
Quantité de mémoire installée	
Autres marques et modèles de lecteurs de CD-ROM ou de DVD-ROM	
Marque et modèle de la carte son	
Marque et modèle du périphérique de capture vidéo	
Quel message d'erreur s'affiche lorsque le problème survient ?	
Modifications matérielles ou logicielles récemment effectuées sur votre ordinateur	
Quelles mesures avez-vous déjà prises pour essayer de résoudre ce problème ?	

## Où trouver ces informations ?

### Numéro de modèle du lecteur

Le numéro de modèle se trouve à l'avant du lecteur HP. *Exemple : dvd300i*

### Version microprogramme du lecteur

Vous pouvez obtenir la version du microprogramme en consultant le rapport système. Cliquez deux fois sur l'icône de bureau du **graveur HP DVD Writer**, puis cliquez sur **Aide, Dépannage, Contacter HP, Rapport système**. *Exemple : microprogramme version 1.0.*

### Numéro de série du lecteur

Sur certains modèles, le numéro de série se trouve dans le rapport système. Cliquez deux fois sur l'icône de bureau du graveur **HP DVD Writer**, puis cliquez sur **Aide, Dépannage, Contacter HP, Rapport système**. Si le numéro de série ne figure pas dans le rapport système, vous pourrez le trouver sur les lecteurs internes sous le tiroir du lecteur. Appuyez sur EJECTER pour voir sous le tiroir du lecteur. Le numéro de série est également indiqué sur l'étiquette principale au-dessus du lecteur. Sur les lecteurs externes, le numéro de série est indiqué sous le lecteur. *Exemple : SG00016495*

## Marque et modèle de l'ordinateur

La marque de l'ordinateur est indiquée sur le panneau avant de celui-ci ainsi que dans la documentation livrée avec la machine. *Exemple : HP Pavilion 8490.*

## Système d'exploitation et mémoire RAM installée

*Sous Windows 95/98/Me*, à partir du menu **Démarrer** de la barre des tâches, sélectionnez **Paramètres** puis **Panneau de configuration**. Cliquez deux fois sur **Système**. Sélectionnez l'onglet **Général**. Le numéro de version est indiqué sous la ligne Microsoft Windows et la quantité de mémoire installée est indiquée dans la partie inférieure de l'écran. *Exemple : Microsoft Windows Me, 4.90.3000, 256.0 Mo de RAM*

*Sous Windows 2000*, à partir du menu **Démarrer** de la barre des tâches, sélectionnez **Paramètres**, puis cliquez sur **Panneau de configuration**. Cliquez deux fois sur **Système**. Sélectionnez l'onglet **Général**. Notez le numéro de version et la quantité de mémoire installée. *Exemple : Microsoft Windows 2000, 5.00.2195, 261 612 Ko de RAM.*

*Sous Windows XP*, cliquez sur **Démarrer, Panneau de configuration, Performances et Maintenance, Système**. Sélectionnez l'onglet **Général**. Notez le numéro de version et la quantité de mémoire installée. *Exemple : Microsoft Windows XP, 2002, 512 Mo de RAM.*

## Autres lecteurs de CD-ROM ou de DVD-ROM

*Sous Windows 95/98/Me*, cliquez sur le bouton **Démarrer** de la barre des tâches, pointez sur **Paramètres** puis cliquez sur **Panneau de configuration**. Cliquez deux fois sur **Système**. Sélectionnez l'onglet **Gestionnaire de périphériques**. Cliquez deux fois sur **CD-ROM**. Notez le nom des périphériques répertoriés.

*Sous Windows 2000*, à partir du menu **Démarrer** de la barre des tâches, sélectionnez **Paramètres**, puis cliquez sur **Panneau de configuration**. Cliquez deux fois sur **Système**. Sélectionnez l'onglet **Matériel**. Cliquez ensuite sur le bouton **Gestionnaire de périphériques**. Cliquez deux fois sur **Lecteurs DVD/CD-ROM**. Notez le nom des périphériques répertoriés.

*Sous Windows XP*, cliquez sur **Démarrer, Panneau de configuration, Performances et Maintenance, Système**. Sélectionnez l'onglet **Matériel**. Cliquez ensuite sur le bouton **Gestionnaire de périphériques**. Cliquez deux fois sur **Lecteurs DVD/CD-ROM**. Notez le nom des périphériques répertoriés.

## Carte son

Sous *Windows 95/98/Me*, cliquez sur le bouton **Démarrer** de la barre des tâches, pointez sur **Paramètres** puis cliquez sur **Panneau de configuration**. Cliquez deux fois sur **Système**. Sélectionnez l'onglet **Gestionnaire de périphériques**. Cliquez deux fois sur **Contrôleurs son, vidéo et jeux**. Notez le nom des périphériques répertoriés.

Sous *Windows 2000*, à partir du menu **Démarrer** de la barre des tâches, sélectionnez **Paramètres**, puis cliquez sur **Panneau de configuration**. Cliquez deux fois sur **Système**. Sélectionnez l'onglet **Matériel**. Cliquez ensuite sur le bouton **Gestionnaire de périphériques**. Cliquez deux fois sur **Contrôleurs son, vidéo et jeux**. Notez le nom des périphériques répertoriés.

Sous *Windows XP*, cliquez sur **Démarrer**, **Panneau de configuration**, **Performances et Maintenance**, **Système**. Sélectionnez l'onglet **Matériel**. Cliquez ensuite sur le bouton **Gestionnaire de périphériques**. Cliquez deux fois sur **Contrôleurs son, vidéo et jeux**. Notez le nom des périphériques répertoriés.

## Périphérique de capture vidéo

Reportez-vous à la documentation fournie avec votre périphérique de capture vidéo.

# Numéros de téléphone

Pour une mise à jour des numéros de téléphone et des heures d'ouverture, consultez notre site Web à l'adresse suivante :

[http://www.hp.com/support/phone\\_support/](http://www.hp.com/support/phone_support/)

## Etats-Unis

### Pendant la période de garantie

L'assistance téléphonique est gratuite pour les clients dont le lecteur est encore sous garantie. *Remarque : ceci est un numéro interurbain et les tarifs longue distance peuvent s'appliquer.* . . . . . 208-323-2551

### Une fois la garantie expirée

Une facturation de 25 \$ américains par appel est en vigueur, à régler par Visa, MasterCard ou American Express. Le service est ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. *Remarque : les frais s'appliqueront uniquement une fois que vous serez connecté à un consultant. Les tarifs et informations sont sujets à modifications sans préavis.* . . . . . 208-323-2551

## Autres pays

### Canada

Le numéro du service clientèle HP suivant peut être utilisé au cours de la période de garantie et au-delà. Au cours de la période de garantie, l'assistance technique est gratuite. Une fois la garantie expirée, vous êtes facturé au nombre d'incidents. *REMARQUE : les tarifs longue distance peuvent s'appliquer.*

Service clientèle HP en anglais et français . . . . . 905-206-4663

### Europe/Moyen-Orient/Afrique

Pour connaître les conditions d'assistance téléphonique en Europe et dans votre pays, consultez notre site Web à l'adresse suivante : <http://www.hp.com/cposupport/loc/regional.html>. Vous pouvez également vous renseigner auprès de votre détaillant ou appeler HP au numéro indiqué ci-dessous. Nous nous attachons à améliorer notre service d'assistance téléphonique, c'est pourquoi nous vous conseillons de consulter régulièrement notre site Internet pour toute nouvelle information sur les caractéristiques de nos services et nos livraisons.

Afrique du Sud . . . . . A l'intérieur de la RSA 086 000 1030  
. . . . . A l'extérieur de la RSA +27-11 258 9301  
Allemagne . . . . . 0180 52 58 143 (Euro 0.12/min)  
Autriche . . . . . 0810 00 6080

Belgique	
- Français . . . . .	02 626 88 07
- Néerlandais . . . . .	02 626 88 06
Danemark . . . . .	39 29 40 99
Espagne . . . . .	90 23 21 123
Finlande . . . . .	02 03 47 288
France . . . . .	08 36 69 60 22 (Euro 0.34/min)
Grèce . . . . .	01 60 73 603
Hongrie . . . . .	01 382 1111
Irlande . . . . .	01 662 55 25
Israël . . . . .	09 952 4848
Italie . . . . .	02 2 641 0350
Norvège . . . . .	22 11 62 99
Pays-Bas . . . . .	020 606 87 51
Pologne . . . . .	022 865 98 00
Portugal . . . . .	21 317 6333
République tchèque . . . . .	02 613 07 310
Royaume-Uni . . . . .	0207 512 52 02
Russie . . . . .	095 797 3520
Suède . . . . .	08 61 92 170
Suisse (français, italien et allemand) . . . . .	08 48 80 11 11
Turquie . . . . .	216 579 7171
Assistance technique en anglais pour les autres pays . . . . .	+44 207 512 52 02

### **Amérique latine**

Les numéros des services clientèle HP suivants peuvent être utilisés au cours de la période de garantie et au-delà. Au cours de la période de garantie, l'assistance technique est gratuite. Une fois la garantie expirée, vous êtes facturé au nombre d'incidents. *REMARQUE : les tarifs longue distance peuvent s'appliquer.*

Argentine . . . . .	0 810 555 5520
Brésil . . . . .	São Paulo 3747 7799
. . . . .	reste du pays 0 800 157751
Chili . . . . .	(56) (2) 800 360 999
Colombie . . . . .	9 800 114726
Guatemala . . . . .	1 800 999 5105
Mexique . . . . .	Mexico 5258 9922
. . . . .	reste du pays 01 800 472 6684
Venezuela et MSC (Centre, Caraïbes) . . . . .	0 800 HP INVENT (0 800 47 468368)

## Asie-Pacifique

Les numéros des services clientèle HP suivants peuvent être utilisés au cours de la période de garantie et au-delà. Au cours de la période de garantie, l'assistance technique est gratuite. Une fois la garantie expirée, vous êtes facturé au nombre d'incidents. *REMARQUE : les tarifs longue distance peuvent s'appliquer.*

Australie . . . . .	(03) 8877 8000
Chine . . . . .	86-10-68687980
Corée . . . . .	(82) 1588-3003
Hong Kong SAR . . . . .	(852)-800-96-7729
Inde . . . . .	(91) 11 682 6035
Indonésie . . . . .	(62-21)-350-3408
Malaisie . . . . .	(601-3) 295 2566
Nouvelle-Zélande . . . . .	0800 733 547
Philippines . . . . .	(63-2)-867-3551
Singapour . . . . .	(65) 6272 5300
Taiwan . . . . .	(02) 2717 0055
Thaïlande . . . . .	(66-2)-661-4000
Viêt-Nam . . . . .	(84-8)-823-4530

## Renvoi d'un lecteur

Si votre lecteur HP doit être remplacé, appelez le numéro correspondant à votre pays qui figure dans la liste commençant page 6 pour obtenir des instructions sur la procédure à suivre.

Si votre lecteur HP n'est plus sous garantie, vous pouvez le remplacer moyennant dédommagement. Nous ne réparons pas les lecteurs. Pour connaître les modalités de remplacement hors garantie, appelez le numéro correspondant à votre pays qui figure dans la liste commençant page 6 pour obtenir des instructions sur la procédure à suivre.



# Mesures de sécurité vis à vis du laser

Cet appareil est équipé d'un laser. N'ouvrez pas le boîtier de cet appareil lorsqu'il est connecté. De même, ne procédez à aucune tâche d'entretien tant qu'il est connecté pour éviter de vous abîmer les yeux.

## ATTENTION

L'utilisation de commandes ou de réglages ou encore de procédures autres que celles spécifiées dans ce document risque d'engendrer l'exposition à des radiations laser dangereuses.

Contains: Class 1 Laser Product

Innehåller: Klass 1 Laserapparat

Sisältää: Luokan 1 Laserlaite

Enhält: Klasse 1 Laser-Produkt

**DANGER:** INVISIBLE LASER RADIATION WHEN OPEN. AVOID DIRECT EXPOSURE TO BEAM.

**DANGER :** RADIATIONS INVISIBLES DU LASER EN CAS D'OUVERTURE. EVITER TOUTE EXPOSITION DIRECTE AU FAISCEAU.

**VORSICHT:** UNSICHTBARE LASERSTRAHLUNG, WENN ABDECKUNG GEÖFFNET. NICHT DEM STRAHL AUSSETZEN.

**ADVARSEL:** USYNLIG LASERSTRÅLING VED ÅBNING. UNDGÅ UDS/ETTELSE FOR STRÅLING.

**ADVARSEL:** USYNLIG LASERSTRÅLING NÅR DEKSEL ÅPNES. UNNGÅ EKSPONERING FOR STRÅLEN.

**WARNING:** OSYNLIG LASERSTRÅLNING NÅR DENNA DEL ÄR ÖPPNAD. STRÅLEN ÄR FARLIG.

**VARO!** NÄKYMÄTÖN AVATTAESSA OLET ALTTIINA LASERSÄTEILYLLE. ÄLÄ KATSO SÄTEESEN.

