



Servicio de Soporte Remoto de Hardware – Servicio de recogida y devolución con protección contra daños accidentales

Care Pack, parte de HP Care

Ventajas del servicio

- Protege contra costes de reparación imprevistos cuando los dispositivos portátiles o de sobremesa sufren daños accidentales. Los daños accidentales no están cubiertos por la garantía u otras ofertas Care Pack.
- Incluye cobertura de servicio de recogida y reparación.
- Mejora la productividad y el tiempo de actividad.
- Soporte de alta calidad respaldado por HP.
- Fácil de activar.

Principales características del servicio

- Diagnóstico remoto de problemas y soporte técnico telefónico
- Reparación en un centro designado por HP, todos los materiales y repuestos incluidos
- Devolución de una unidad funcional a su emplazamiento
- Recogida por HP
- Tiempo de respuesta de tres días laborables (puede variar en función de la zona geográfica)
- Horario de cobertura estándar
- Protección contra daños accidentales

Descripción general del servicio

Las ofertas de servicio Soporte Remoto de Hardware es un servicio a domicilio de alta calidad para productos HP que cumplen determinados requisitos. El servicio incluye soporte telefónico, recogida, reparación o sustitución de la unidad averiada en un centro de reparación designado por HP, devolución de la unidad en funcionamiento en un plazo de tres días laborables (puede variar en función de la zona geográfica) y todas las piezas y mano de obra, además del coste de la recogida y la devolución.

Además, con la protección contra daños accidentales evitará gastos imprevistos de reparación o sustitución ocasionados por accidentes que puedan producirse durante el funcionamiento normal de sus dispositivos portátiles y de sobremesa.

Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Diagnóstico de problemas y soporte remotos	Cuando experimente un problema, deberá llamar en primer lugar a un número de teléfono de soporte designado. HP prestará asistencia técnica telefónica básica para la instalación y configuración del producto y para la resolución de problemas. Antes de prestar asistencia remota, HP podrá solicitar y soporte after básica que facilite información pertinente, ejecute herramientas de diagnóstico y realice otras actividades relacionadas. HP colaborará entonces con usted de modo remoto para aislar el problema de hardware.
Reparación, materiales y piezas	Si, el problema no se puede resolver de modo remoto, un representante autorizado de HP de un centro de reparación designado por HP prestará soporte técnico para el producto de hardware defectuoso una vez que se reciba en el centro de reparación. HP proporcionará los repuestos y materiales necesarios para devolverlo en estado de funcionamiento. HP, según su criterio exclusivo, podrá optar por sustituir el producto en lugar de repararlo. Los repuestos y productos serán nuevos o de rendimiento equivalente al de los repuestos y productos nuevos. Los componentes y productos sustituidos se convierten en propiedad de HP. Además, HP podrá instalar en el sistema cubierto las mejoras de ingeniería que estén disponibles para ayudar al cliente a asegurar el correcto funcionamiento de los productos de hardware y mantener la compatibilidad con los repuestos de hardware suministrados por HP. HP podrá instalar las actualizaciones de firmware que a su juicio sean necesarias para garantizar la capacidad de mantenimiento de su equipo.
Devolución	Una empresa de transporte autorizada por HP devolverá el equipo reparado o sustituido al emplazamiento del cliente, si se encuentra en la zona geográfica donde se prestó el servicio. El envío de devolución se realizará por transporte terrestre y normalmente llevará entre 3 y 7 días laborables. Usted podrá solicitar una entrega urgente sujeto al pago de una tarifa adicional (puede variar según la ubicación geográfica)..

Característica	Especificaciones de la prestación
Recogida por HP	Una empresa de transporte autorizada por HP recogerá el equipo defectuoso en el emplazamiento en el país donde se prestó el servicio y lo entregará a la instalación de reparación designado por HP. Es responsabilidad de usted embalar y preparar adecuadamente el producto para su recogida por parte de la empresa de transporte. Las llamadas se deben recibir antes de mediodía, hora local, para activar la recogida el mismo día. Todas las demás llamadas se programarán para efectuar la recogida al día siguiente laborable.
Tiempo de respuesta	<p>El tiempo de respuesta de este servicio será de tres (3) días laborables para las zonas geográficas que cumplan los requisitos, salvo en caso de fallos intermitentes, que pueden requerir un tiempo de reparación adicional. El tiempo de respuesta se calcula en días transcurridos desde el momento en que una empresa de transporte autorizada por HP recoge la unidad en el emplazamiento del cliente, o se recibe durante el horario de trabajo en el centro de reparación designado por HP si es el cliente quien la entrega o envía, y el instante en que el producto reparado está preparado para devolverse al emplazamiento del cliente. El tiempo de respuesta no incluye el tiempo necesario para devolver el producto reparado o sustituido al cliente. Si la unidad se recibe en el centro de reparación designado por HP después de las 17:00 de la tarde, hora local, el tiempo de respuesta de cinco días comenzará al día siguiente laborable.</p> <p>El tiempo de respuesta de tres días laborables no está disponible en todas las zonas geográficas y podrá prolongarse fuera de zonas metropolitanas.</p>
Horario de cobertura	Los Servicios HP de Soporte Remoto de Hardware descritos anteriormente se prestan de modo remoto en los centros de reparación designados por HP durante el horario normal de trabajo y días laborables. El servicio está disponible de las 08:00 de la mañana a las 17:00 de la tarde, hora local, de lunes a viernes, excepto días festivos (puede variar en función de la zona geográfica) y de 1 de julio a 31 de agosto (consultar horario de verano).
Protección contra daños accidentales	<p>Los daños accidentales se definen como desperfectos físicos causados por o resultantes de incidentes fortuitos. Los riesgos cubiertos incluyen incendio, vertido no intencionado de líquidos en el interior o exterior de la unidad, caídas, golpes y sobretensiones. Incluye pantallas LCD dañadas o rotas o componentes rotos.</p> <p>Los daños accidentales no incluye robo, pérdida, desgaste normal, consumibles, daños intencionados u otras exclusiones detalladas en la sección "Limitaciones del servicio".</p> <p>La sustitución de los componentes principales, tal como se detalla en la sección "Limitaciones del servicio", está limitada a una por año.</p> <p>Es posible que la unidad deba repararse o sustituirse en una ubicación designada por HP, puesto que no todos los repuestos podrán estar disponibles localmente.</p>

Limitaciones del servicio

El servicio podrá prestarlo un profesional de servicio u otro representante autorizado de HP en una instalación de reparación designado por HP.

Según el criterio de HP, el servicio se prestará utilizando diagnóstico y soporte remotos u otros métodos de prestación de servicios, o una combinación de diagnóstico y soporte y servicio prestado en el centro de reparación designado por HP. Estos otros métodos de prestación del servicio pueden incluir el envío de piezas sustituibles por el cliente, como teclados o ratones. HP determinará el método de prestación adecuado que sea necesario para ofrecer al cliente un soporte eficaz y puntual.

El servicio no incluye, entre otras, las siguientes prestaciones:

- Recuperación del sistema operativo, otros productos de software y los datos
- Resolución de problemas de interconectividad o compatibilidad
- Servicios necesarios debido a la negativa del cliente a incorporar al sistema cualquier corrección, reparación, parche o modificación suministrados por HP
- Servicios necesarios debido a la negativa del cliente a adoptar medidas previas aconsejadas por HP para evitar problemas
- Mantenimiento preventivo del usuario

La cobertura geográfica podrá variar.

Exclusiones de la cobertura contra daños accidentales:

Los daños accidentales no cubren lo siguiente:

- Desperfectos causados por la negativa a seguir las especificaciones recomendadas de mantenimiento o funcionamiento del fabricante
- Daños causados por actos de guerra o incidentes nucleares, terrorismo, intentos no autorizados de reparar el equipo, utilización de soportes dañados o defectuosos
- Datos interrupciones de la actividad empresarial, obsolescencia, daños superficiales, oxidación, cambios de color, textura o acabado, desgaste natural, deterioro gradual
- Errores de diseño, fabricación, programación o instrucciones del dispositivo
- Fraude, robo, desaparición inexplicada o misteriosa, uso incorrecto o actos premeditados
- Cualquier modificación del producto

La sustitución de los componentes principales está limitada a una por año. Por lo que respecta a la cobertura de la protección contra daños accidentales, los componentes principales incluyen, entre otros, la pantalla (LCD), la unidad de DVD/CD-ROM, la placa base, el procesador, la unidad de disco duro y la memoria. El coste de reparación de un componente principal una vez que se haya alcanzado el límite de una incidencia por año se cobrará de acuerdo con el tiempo y los materiales empleados (puede variar según la ubicación geográfica).

Responsabilidades del cliente

El cliente deberá registrar el hardware cubierto y el Care Pack, según se establece en el contrato de servicio de soporte Care Pack.

Previo petición de HP, el cliente ayudará a HP a resolver el problema de forma remota:

- Facilitando toda la información necesaria para que HP preste el soporte remoto de manera puntual y profesional y/o pueda determinar el nivel de soporte que el cliente está autorizado para recibir,
- Iniciando autocomprobaciones y/u otros programas y herramientas de diagnóstico
- Realizando otras actividades razonables para ayudar a HP a identificar o resolver el problema

Es responsabilidad del cliente instalar de modo puntual las piezas sustituibles por el cliente y las unidades de sustitución entregadas por un mensajero.

El cliente debe asegurar que el producto esté debidamente embalado y preparado para su recogida o para el método elegido de entrega o envío al centro de reparación designado por HP. HP podrá solicitar al cliente que incluya junto con la unidad defectuosa una copia impresa de los resultados de la autocomprobación realizada previamente.

Es responsabilidad del cliente:

- Desinstalar todos los elementos complementarios y/o accesorios de la unidad base antes de devolverla a HP para su reparación cubierta por la protección contra daños accidentales.
- Mantener una copia de seguridad de todos los programas de software y datos. HP recomienda realizar copias de seguridad periódicamente.
- Restaurar el software y los datos en la unidad después de su reparación o sustitución.
- Responsabilizarse de la instalación del software de aplicación del usuario y asegurar que todo el software cuente con las licencias oportunas.

Cobertura del servicio

Todos los accesorios estándar incluidos con la unidad base HP y todos los componentes internos suministrados por HP, como tarjetas HP Jetdirect, memoria y CD-ROM, están cubiertos. Este servicio no cubre los siguientes elementos, entre otros:

- Consumibles, incluidos entre otros baterías
- Kits de mantenimiento y otros suministros,
- Dispositivos u opciones after Dispositivos no fabricados por HP
- Accesorios adquiridos junto con la unidad base, como estaciones de conexión y duplicadores de puertos
- Cualquier producto reparado previamente por un técnico o usuario no autorizado

Para obtener más información
hp.com/go/pcandprintservices

Regístrese y reciba las actualizaciones
hp.com/go/getupdated

© Copyright 2003, 2015 HP Development Company, L.P. La información contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Tan solo se otorgan aquellas garantías en relación con los productos y servicios HP que se indiquen en las declaraciones expresas de garantía incluidas con los mismos. Ninguna parte de este documento debe interpretarse como una garantía o condición adicional, ya sea expresa o tácita, de hecho o según la ley. HP no se responsabilizará de los eventuales errores u omisiones de carácter técnico o editorial que puedan existir en el presente documento.

Los Servicios HP se rigen por los términos y condiciones de servicio HP aplicables proporcionados o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos legales adicionales según las leyes locales aplicables y estos derechos no se ven afectados de ninguna forma por los términos y condiciones de servicio de HP o la Garantía limitada de HP proporcionada con su Producto HP.

