

# HP Care

## HP Personal System Care Pack Services



### Ventajas del servicio

---

- Soporte de reparaciones de calidad

### Aspectos importantes del servicio

---

- Soporte y diagnóstico remotos de problemas
- Reparación en centros de reparación diseñados por HP (piezas de sustitución y mano de obra incluidas)
- Envío de devolución de la unidad funcional a tu ubicación
- Actualizaciones de firmware para productos seleccionados

### Visión general del servicio

Contribuye a tener a los empleados contentos con opciones de servicio y soporte de dispositivos que restauran la productividad con HP Care.<sup>16</sup> Amplía la protección de tus dispositivos HP con soporte de IT para reparar problemas de hardware durante un máximo de 5 años sin gastos adicionales. Consigue que los empleados vuelvan a ser productivos siempre que trabajen con un cómodo soporte de IT remoto que intenta resolver los problemas de los dispositivos con un 85 % de resolución a la primera.<sup>17</sup> Para problemas más complejos, elige el diagnóstico y la reparación más rentables en un centro de servicio experto de HP con HP Care. Solo tienes que entregar o enviar tu dispositivo a un técnico experto de HP para que lo repare.

### Funciones y especificaciones

HP Care ofrece soporte remoto de alta calidad para tu hardware protegido. El servicio incluye reparación o sustitución externas, incluidos materiales y piezas de sustitución, mano de obra y coste del envío de devolución. HP Care puede ofrecerse a través de un servicio de mensajería que recoge el dispositivo que necesita repararse y lo devuelve a las instalaciones del cliente a través de mensajería una vez resuelto el problema o HP proporciona al cliente una etiqueta de correo y el cliente es responsable de enviar el dispositivo a HP y HP devuelve el dispositivo a las instalaciones del cliente una vez resuelto el problema.

HP ofrece niveles de servicio con diferentes opciones de envío al centro de reparación designado por HP, como se detalla más adelante.

### SOPORTE Y DIAGNÓSTICO REMOTOS DE PROBLEMAS

Después de recibir y aceptar tu llamada, HP empezará a detectar, aislar y solucionar la incidencia del hardware. HP realizará diagnósticos a distancia para acceder a los productos cubiertos por el servicio o puede utilizar otros medios para intentar resolver el problema remotamente. Durante la franja de cobertura, HP ofrecerá un servicio de asistencia telefónica para el firmware instalable por el cliente y las piezas de autorreparación del cliente (CSR, por sus siglas en inglés).

Los incidentes con el hardware cubierto se pueden notificar a HP por teléfono o a través del sitio web, en función de lo que se encuentre disponible localmente, o como un evento automatizado de notificación de equipamiento mediante las soluciones de soporte remoto electrónico de HP 24 horas al día x 7 días a la semana. HP confirmará la recepción de la solicitud del servicio mediante el registro de la llamada, la asignación de un ID de caso y la comunicación de ese ID de caso al interesado. HP se reserva el derecho de determinar la resolución final de todos los incidentes notificados.

### ASISTENCIA FUERA DE SUS INSTALACIONES Y MATERIALES

Si HP determina que el problema no puede resolverse de forma remota, HP indicará al cliente que devuelva el producto de hardware defectuoso a un centro de reparación designado por HP o HP recogerá el dispositivo en las instalaciones del cliente en función de la disponibilidad de cobertura en su geografía. HP proporcionará soporte fuera de sus instalaciones. HP facilitará las piezas y los materiales compatibles con HP que sean necesarios para restablecer el funcionamiento del hardware. HP podría, según su criterio, decidir reemplazar los productos de hardware, incluidos periféricos como estaciones de acoplamiento, monitores, teclados, auriculares y ratones remotamente, además de la asistencia externa en la cobertura del dispositivo principal. Las piezas y los productos de repuesto son nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en cuanto a su rendimiento. Las piezas y los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP.

### PIEZAS Y MATERIALES DE SUSTITUCIÓN

HP proporcionará las piezas y los materiales de sustitución admitidos que sean necesarios para mantener el producto cubierto en buenas condiciones de funcionamiento, incluidas las piezas y los materiales para implementar las mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas. Las piezas de sustitución serán nuevas o funcionalmente equivalentes a nuevas en términos de rendimiento. Las piezas sustituidas pasan a ser propiedad de HP. Si deseas conservar, desmagnetizar o destruir físicamente mediante cualquier otro medio las piezas sustituidas, deberás abonar el precio de tarifa de la pieza de sustitución.

### DEVOLUCIÓN AL CLIENTE

Un servicio de mensajería autorizado por HP devolverá el producto reparado o sustituido a las instalaciones del cliente, si se encuentra dentro de la zona geográfica donde se prestó el servicio, o se puede realizar una devolución al cliente por transporte terrestre dependiendo de la zona geográfica del cliente.

## ACTUALIZACIONES DE FIRMWARE PARA LOS PRODUCTOS SELECCIONADOS

Las actualizaciones de firmware HP se encuentran disponibles para aquellos clientes que disponen de un acuerdo en vigor que les permita tener acceso a estas actualizaciones. Como parte de este servicio, tienes derecho a descargar, instalar y utilizar las actualizaciones de firmware de los productos cubiertos, sujetas a las restricciones de licencia aplicables indicadas en los términos de venta estándar actuales de HP. HP puede proporcionar, instalar u ofrecer soporte mediante actualizaciones de firmware junto con soporte de hardware en las instalaciones si has adquirido previamente una licencia para utilizar las actualizaciones de software correspondientes.

## GESTIÓN DE ESCALAMIENTOS

HP ha establecido procedimientos formales de escalamiento para facilitar la resolución de las incidencias complejas. La gestión local de HP coordina la escalada de incidencias, obteniendo las habilidades de los recursos adecuados de HP o de terceros seleccionados para la resolución de problemas.

## ACCESO A LA INFORMACIÓN DE SOPORTE ELECTRÓNICO Y SERVICIOS

Como parte de este servicio, HP brinda acceso a determinadas herramientas electrónicas y basadas en web disponibles comercialmente. Dispones de acceso a:

- Algunas capacidades que se ponen a disposición de los usuarios registrados, como la suscripción a notificaciones proactivas de servicio relativas al hardware y la participación en foros de soporte para solucionar incidencias y compartir las mejores prácticas con otros usuarios registrados.
- Búsquedas ampliadas basadas en web de documentos de soporte adecuados para facilitar una resolución más rápida de incidencias.
- Algunas herramientas de diagnóstico de servicios propias de HP con acceso por contraseña.
- Una herramienta basada en web para enviar preguntas directamente a HP. Esta herramienta ayuda a resolver los problemas rápidamente mediante un proceso de precalificación que dirige la solicitud de soporte o servicio al recurso más cualificado para atenderla. La herramienta también permite consultar el estado de las solicitudes de soporte o servicio enviadas, incluidas las solicitudes realizadas por teléfono.
- Bases de datos de conocimiento alojadas de HP y terceros para determinados productos de terceros, en las que puedes buscar y obtener información sobre productos, encontrar respuestas a preguntas de soporte y participar en foros de soporte. Este servicio puede estar limitado por las restricciones de acceso de terceros.

## SOLUCIÓN ELECTRÓNICA DE ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA

En productos seleccionados, la solución electrónica de soporte remoto ofrece sólidas capacidades de resolución de problemas y reparación. Puede incluir soluciones de acceso remoto a los sistemas y ofrecer un práctico punto central de gestión, así como una visión empresarial de las incidencias abiertas e históricas. El acceso remoto al sistema permite al especialista de soporte de HP brindar un diagnóstico y resolución del problema más rápidos. Los especialistas de soporte de HP solo utilizarán el acceso remoto con tu autorización.

## FINALIZACIÓN DEL TRABAJO

Las tareas de reparación se consideran finalizadas una vez que HP verifica que se ha corregido el funcionamiento incorrecto del hardware o su sustitución. HP no se hace responsable de la pérdida de datos; tú eres el responsable de la implementación de procedimientos de copia de seguridad adecuados. HP puede llevar a cabo la verificación mediante la ejecución de una prueba automática de encendido, un diagnóstico independiente, o la verificación visual de un correcto funcionamiento. A su exclusivo criterio, HP determinará el nivel de pruebas necesario para verificar la reparación del hardware. A su exclusivo criterio, HP también puede decidir la sustitución temporal o permanente del producto con el fin de cumplir con el compromiso de tiempo de reparación. Los productos de sustitución serán nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en términos de rendimiento. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP.

## TRASLADO AL CENTRO DE REPARACIÓN DESIGNADO POR HP

En función de la cobertura disponible en la zona geográfica del cliente, HP puede ofrecer diferentes opciones para trasladar el producto defectuoso al centro de reparación designado por HP:

- Recogida por parte de HP: Un servicio de mensajería autorizado por HP recogerá la unidad defectuosa y devolverá el producto reparado o sustituido a las instalaciones del cliente, si se encuentra dentro de la zona geográfica donde se prestó el servicio, o se puede realizar una devolución al cliente por transporte terrestre dependiendo de la zona geográfica del cliente.
- Entrega a cargo del cliente: El cliente asume la responsabilidad del embalaje y del envío o de la entrega del producto defectuoso a un centro de reparación indicado por HP. HP retornará el producto reparado o sustituido a la ubicación del cliente si esta se encuentra en la zona geográfica en la que se presta el servicio.

## SERVICIO DE DEVOLUCIÓN

HP ofrece un servicio de devolución que incluye reparaciones o recambios, la devolución del producto defectuoso, todas las piezas, la mano de obra y los costes de transporte. Al elegir el servicio de devolución, el cliente asume la responsabilidad de embalar y enviar o entregar el producto defectuoso personalmente al centro de reparación designado de HP.

HP retornará el producto reparado o sustituido a la ubicación del cliente si esta se encuentra en la zona geográfica en la que se presta el servicio. El tiempo de respuesta para este servicio será de tres a cinco días laborables de HP para las ubicaciones compatibles, excepto en los casos de averías intermitentes, que pueden requerir un mayor tiempo de reparación.

El cliente puede llamar al centro de asistencia del cliente de HP entre las 8 a. m. y las 5:00 p. m. hora local, de lunes a viernes, sin contar las vacaciones de HP. Para determinados productos puede haber disponible una asistencia telefónica más amplia (los horarios pueden variar según la ubicación geográfica del cliente).

## SERVICIO DE RECOGIDA Y DEVOLUCIÓN

HP ofrece un servicio a domicilio que incluye recogida, reparación o sustitución del producto defectuoso, y devolución del producto operativo.

El tiempo de respuesta se calcula en días laborables transcurridos desde que se recibe el producto defectuoso si se encuentra dentro de la ubicación geográfica en la que se ofrece el servicio, hasta el momento en el que el producto reparado está listo para devolverse al cliente. El tiempo de respuesta

no incluye el tiempo necesario para reenviar el producto reparado o sustituido. Por un coste adicional, que le será facturado posteriormente, el cliente puede solicitar un envío exprés.

El cliente puede llamar al centro de asistencia del cliente de HP entre las 8 a. m. y las 5:00 p. m. hora local, de lunes a viernes, sin contar las vacaciones de HP. La solicitud de servicio debe recibirse antes de las 12:00 p. m. (hora local) para que la recogida pueda hacerse el mismo día. Todas las demás llamadas se programarán para recogida al día siguiente laborable. Para determinados productos, puede haber una asistencia telefónica más amplia disponible (los horarios de asistencia pueden variar según la ubicación geográfica del cliente).

## Especificaciones (opcionales)

### PROTECCIÓN FRENTE A DAÑOS ACCIDENTALES

Obtenga la reparación o sustitución de los dispositivos cuando se produzcan daños imprevistos por caídas, derrames de líquidos y sobrecargas eléctricas que se produzcan durante el uso normal del ordenador con la protección opcional contra daños accidentales.<sup>3,4</sup> La sección «Limitaciones de servicio» incluye detalles y exclusiones adicionales del servicio de protección contra daños accidentales. Se pueden aplicar restricciones según el país; ponte en contacto con tu representante de HP.

### RETENCIÓN DE MEDIOS DEFECTUOSOS

Añade retención de medios defectuosos para que tu empresa pueda mantener el control de los discos duros defectuosos, lo que contribuye a reducir el riesgo de que se pongan en peligro datos confidenciales.<sup>3,4,5</sup> Esta opción te permite conservar discos duros defectuosos o componentes de unidades SSD/flash a los que no desees renunciar debido a los datos confidenciales que pueden contener. Todas las unidades elegibles de un sistema cubierto deben estar incluidas en la retención de medios defectuosos.

## Cobertura

Este servicio ofrece cobertura para equipos HP elegibles, incluidos componentes internos admitidos y compatibles con HP como memorias y unidades ópticas externas. Esto incluye la cobertura de los accesorios de la marca HP incluidos en el embalaje original del PC, como un ratón con cable, un teclado con cable o un adaptador de alimentación de CA.

Los servicios HP Care Pack con esta limitación de la cobertura no incluyen los monitores HP externos. Los dispositivos All-in-One incluyen la pantalla, que no se considera un monitor externo independiente. Sin embargo, este HP Care Pack no cubriría, por ejemplo, un segundo monitor adjunto a un dispositivo All-in-One.

Si has adquirido HP Solution Care Pack, los servicios de la solución cubren la unidad base para este servicio así como 6 periféricos compatibles con HP conectados a la unidad base, incluido un máximo de 2 monitores externos, estaciones de acoplamiento, ratón inalámbrico, teclado inalámbrico y auriculares HP, como ejemplo. Para estar cubiertos por el Solution Care Pack, los periféricos deben adquirirse al mismo tiempo que el ordenador base.

Las estaciones de acoplamiento y los replicadores de puertos de HP están cubiertos en el país en el que se ha adquirido HP Care Pack, pero no fuera del país de adquisición.

Este servicio no cubre: los consumibles (como soportes extraíbles, baterías reemplazables por el cliente, lápices de ordenador para tablet y otros consumibles), los dispositivos que requieren mantenimiento por parte del usuario y los dispositivos que no son de HP. Las baterías de los ordenadores comerciales HP móviles tienen una cobertura de hasta tres años. Busca

«Interpretación de las garantías de batería para portátiles comerciales» en [hp.com](http://hp.com) para obtener más información.

Puede requerirse una ruta de actualización en el caso de piezas de sustitución o componentes que ya no se fabriquen. En algunos casos, estas actualizaciones de piezas de sustitución o componentes que ya no se fabriquen pueden suponer costes adicionales. HP colaborará contigo para recomendarte piezas de sustitución. Es posible que algunos componentes no dispongan de piezas de repuesto disponibles en todos los países debido a las capacidades de soporte local.

## Franja de cobertura

La franja de cobertura especifica el tiempo durante el cual los servicios descritos se prestan fuera de las instalaciones del cliente o de forma remota. El servicio está disponible de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP (la cobertura puede variar según la zona geográfica).

Recogida y devolución por HP: Es responsabilidad del cliente embalar y preparar el producto de forma apropiada para la recogida. La solicitud de servicio debe recibirse antes de las 12:00 p. m. (hora local) para que la recogida pueda hacerse el mismo día. En caso de recibirse más tarde, la recogida se programará para el siguiente día laborable.

Entrega a cargo del cliente: con esta opción, el cliente es el responsable de entregar el producto defectuoso al centro de reparación designado de HP. El cliente debe asegurarse de que el producto esté correctamente embalado según el método de entrega elegido. Las entregas pueden hacerse en persona o mediante un servicio de reparto comercial disponible localmente.

## Responsabilidades del cliente

Debes disponer de las licencias adecuadas de cualquier firmware subyacente cubierto por estos servicios. HP puede solicitar un análisis de nivel de servicio relativo a los productos cubiertos. Si este fuera el caso, el representante autorizado de HP se pondrá en contacto contigo para acordar los análisis de nivel de servicio que se deben llevar a cabo. Durante este análisis, HP recopilará información clave de configuración del sistema, lo que permitirá a los ingenieros de resolución de HP analizar y solucionar posibles problemas de hardware y finalizar las reparaciones de la forma más rápida y eficiente posible. Los análisis de nivel de servicio se pueden realizar mediante un acceso remoto al sistema, herramientas remotas o por teléfono, al exclusivo criterio de HP.

HP se reserva el derecho a cancelar el contrato de servicio si no se siguen las sugerencias de auditoría o la auditoría no se realiza dentro del plazo especificado, a menos que el retraso se deba a HP.

HP te recomienda encarecidamente instalar y utilizar la solución apropiada de soporte remoto de HP con una conexión segura a HP con el fin de permitir la prestación del servicio. Si no se implementa la solución adecuada de soporte remoto de HP, es posible que HP no pueda brindar el servicio tal y como se define, y no está obligado a hacerlo.

Si el cliente no cumple con las responsabilidades especificadas que le corresponden según se expone a continuación, ni HP ni los proveedores de servicios autorizados de HP estarán obligados a prestar los servicios descritos.

Si así lo requiere HP, el cliente o representante autorizado de HP deben registrar el producto de hardware en un plazo de diez 10 días desde la contratación del servicio siguiendo las instrucciones incluidas en el Care Pack o el documento

enviado por HP por correo electrónico o cualquier otra vía. Si un producto con cobertura cambia de ubicación, debe ser registrado (o debe modificarse el registro ya existente) en un plazo de 10 días desde el cambio.

Si así se solicita, el cliente deberá prestar su colaboración cuando HP intente resolver incidentes de forma remota. El cliente debe:

- Facilitar a HP toda la información necesaria para poder prestar un servicio de soporte remoto puntual y profesional, y permitir a HP determinar el nivel de soporte adecuado.
- Iniciar pruebas automáticas, así como instalar y ejecutar otras herramientas y programas de diagnóstico.
- Realizar otras actividades razonables con el fin de que HP pueda identificar o solucionar los problemas, como así lo solicite HP.

El cliente debe asegurarse de que el producto esté correctamente embalado y preparado para la recogida o el sistema elegido para trasladar el producto al centro de reparación designado por HP. HP puede pedir al cliente que incluya, junto con el producto defectuoso, un impreso de resultados de cualquier autodiagnóstico realizado con anterioridad.

Es responsabilidad del cliente eliminar todos los datos personales y/o confidenciales del producto defectuoso antes de que sea enviado al lugar designado de HP para su reparación o sustitución; HP no será responsable de los datos almacenados en el producto devuelto.

Para aquellos Care Packs que incluyan una función de servicio de protección frente a daños accidentales:

- Es responsabilidad del cliente informar a HP de cualquier daño accidental ocurrido antes de 30 días desde la fecha de la incidencia. De esta forma, HP podrá tomar las acciones de reparación oportunas. HP se reserva el derecho a denegar la reparación de daños en los sistemas en virtud de este programa de cobertura si el incidente se ha notificado más de 30 días después de que sucediera.
- El uso de esta cobertura requiere una explicación de dónde y cuándo se produjo el accidente, así como una descripción detallada del evento real y la descripción del daño de la unidad. La reclamación podría denegarse en caso de no aportar dicha información.
- Si el producto cubierto estaba equipado con elementos de protección como estuches, fundas o bolsas, el cliente debe utilizarlos en todo momento para que el producto pueda ser elegible para la cobertura de este servicio contra daños accidentales.

Para Care Packs que incluyen la función de servicio de retención de medios defectuosos<sup>3,4,5</sup>, además de las responsabilidades del cliente anteriormente mencionadas, el cliente debe:

- Mantener el control físico de los discos o las unidades SSD/flash en todo momento; HP no será responsable de los datos que contengan los discos o las unidades SSD/flash.
- Asegurarte de que todos los datos confidenciales que contenga el disco duro o unidad SSD/flash retenidos, se destruyan o se guarden de forma segura.
- Facilitar a HP la información de identificación de cada disco o unidad SSD/flash retenido, y firmar un documento facilitado por HP en el que reconozcas la retención de los discos o unidades SSD/flash.

- Destruir los discos duros o unidades SSD/flash retenidos y/o asegurarte de que no vuelvan a utilizarse.
- Desechar los discos duros o unidades SSD/flash conservados de acuerdo con las leyes y reglamentos medioambientales.

En el caso de los discos o unidades SSD/flash que HP te suministre en calidad de préstamo, alquiler o arrendamiento, devolverás de inmediato los discos o unidades SSD/flash de sustitución cuando caduque o finalice el soporte con HP. Serás el único responsable de eliminar los datos confidenciales antes de devolver a HP los discos o unidades SSD/flash prestados, alquilados o arrendados, y HP no será responsable de mantener la confidencialidad o privacidad de los datos confidenciales que permanezcan en dichos discos o unidades SSD/flash.

## Requisitos previos

Debes disponer de las licencias adecuadas de cualquier firmware subyacente cubierto por estos servicios. HP puede solicitar un análisis de nivel de servicio relativo a los productos cubiertos. Si este fuera el caso, el representante autorizado de HP se pondrá en contacto contigo para acordar los análisis de nivel de servicio que se deben llevar a cabo. Durante este análisis, HP recopilará información clave de configuración del sistema, lo que permitirá a los ingenieros de resolución de HP analizar y solucionar posibles problemas de hardware y finalizar las reparaciones de la forma más rápida y eficiente posible. Los análisis de nivel de servicio se pueden realizar mediante acceso remoto al sistema, herramientas remotas o por teléfono al exclusivo criterio de HP.

HP se reserva el derecho a cancelar el contrato de servicio si no se siguen las sugerencias de auditoría o la auditoría no se realiza dentro del plazo especificado, a menos que el retraso se deba a HP.

HP te recomienda encarecidamente instalar y utilizar la solución apropiada de soporte remoto de HP con una conexión segura a HP con el fin de permitir la prestación del servicio. Si no se implementa la solución adecuada de soporte remoto de HP, es posible que HP no pueda brindar el servicio tal y como se define, y no está obligado a hacerlo.

## Limitaciones del servicio

A discreción de HP, se prestará servicio con una combinación de diagnóstico y soporte remotos, servicios a domicilio y otros métodos de prestación de servicios. Un método alternativo de prestación de servicios podría ser la entrega, mediante un servicio de mensajería, de piezas reemplazables por el cliente como teclados y ratones, o bien, de acuerdo con el cliente, la entrega de otras piezas catalogadas por HP como piezas de reparación autónoma o productos de repuesto enteros. HP decidirá el método de entrega apropiado para ofrecer una asistencia efectiva y puntual al cliente.

HP ha invertido considerablemente en productos de ingeniería para que puedan ser reparables por el cliente. Las reparaciones realizadas por el propio cliente (CSR) es un componente clave de los términos de garantía de HP. Permite a HP enviar piezas de recambio, como un teclado, un ratón u otras piezas clasificadas como piezas CRS, directamente al cliente una vez que se ha confirmado una avería. Las piezas se envían generalmente por la noche con el fin de que se reciban lo antes posible. El cliente puede entonces sustituir las piezas a su conveniencia.

El servicio de autorreparación del cliente (CSR, por sus siglas en inglés) «obligatorio» forma parte de la garantía estándar asociada a algunos productos. La autorreparación del cliente es opcional en piezas internas con autorreparación para clientes con un HP Care Pack o acuerdo de soporte contractual. Con «opcional» nos referimos a que es el cliente quien decide si quiere realizar la CSR o si prefiere que el personal de soporte de HP se encargue de hacer la sustitución sin coste adicional durante el periodo de cobertura de asistencia del producto. Los accesorios externos y/o periféricos no son aptos para un servicio de autorreparación (CSR) «opcional».

Los acuerdos de asistencia de Care Pack que incluyen el término «fuera de las instalaciones» como HP Care, requerirían que el cliente entregase el producto en una ubicación de reparación de HP autorizada o envíe el producto a HP a discreción de HP si los clientes deciden que no desean utilizar CSR.

Se excluyen las siguientes actividades de este servicio:

- Realización de copias de seguridad, recuperación y soporte para sistemas operativos, y otro tipo software y datos.
- Resolución de problemas de interconectividad y compatibilidad.
- Servicios solicitados debido al fallo por parte del cliente en incorporar cualquier parche del sistema, reparación o modificación que HP proporcionó al cliente.
- Servicios solicitados debido a que el cliente no tomó las medidas de prevención previamente aconsejadas por HP.
- Servicios que, en opinión de HP, sean necesarios debido a un trato o uso inapropiado del producto.
- Servicios que, en opinión de HP, se solicitan debido a intentos no autorizados realizados por personal no perteneciente a HP para instalar, reparar, mantener o modificar el hardware, firmware o software.
- Mantenimiento preventivo por parte del cliente.

#### LIMITACIONES AL SERVICIO DE RETENCIÓN DE MEDIOS DEFECTUOSOS

La función del servicio de retención de medios defectuosos solo se aplica a discos o unidades SSD/flash diagnosticados por HP como defectuosos durante el diagnóstico remoto de problemas. No es de aplicación a ninguna sustitución de disco o de unidades flash/SSD que no hayan fallado.

Los discos o unidades SSD/flash que HP considere como piezas de consumibles o que hayan excedido su límite máximo de vida o uso, según se especifica en el manual de instrucciones del fabricante, las especificaciones rápidas del producto o la ficha técnica tampoco tendrán la cobertura de la opción de la función del servicio de retención de medios defectuosos.

Los porcentajes de fallo de los discos duros se supervisan constantemente y HP se reserva el derecho de cancelar este servicio con un preaviso de 30 días si cree razonablemente que el cliente usa el servicio de retención de medios defectuosos excesivamente (por ejemplo, cuando la sustitución de discos duros defectuosos supera ampliamente los porcentajes de fallo habituales del sistema afectado).

HP no tiene ningún tipo de obligación en relación con los datos que se pudieran encontrar en el disco o en la unidad SSD/flash o la destrucción de cualquier disco o unidad de SSD/flash retenido por el cliente o enviado a HP por parte del cliente. A pesar de cualquier disposición contraria en las condiciones de soporte de pedido único de HP o la ficha técnica, HP, sus afiliados,

subcontratistas o proveedores no serán responsables en ningún caso de los daños incidentales, especiales o consecuentes, ni de las pérdidas o el mal uso de los datos de acuerdo con esta función de servicio de retención de medios defectuosos.

#### LIMITACIONES AL SERVICIO DE PROTECCIÓN FRENTE A DAÑOS ACCIDENTALES

La función del servicio de protección contra daños accidentales proporciona protección ante daños accidentales repentinos e imprevistos acaecidos durante la manipulación, siempre que dichos daños ocurran durante el uso habitual. No cubre las siguientes situaciones ni los daños debidos a:

- Uso y desgaste habitual; cambios en el color, la textura o el acabado; deterioro gradual; óxido; polvo; o corrosión.
- Incendios, accidentes de tráfico o domésticos (en los casos en los que están cubiertos por una póliza de seguro u otra garantía del producto), fuerzas de la naturaleza (incluidas entre otras las inundaciones), o cualquier otro peligro externo al producto.
- La exposición a condiciones meteorológicas o medioambientales que se encuentren fuera de las especificaciones de HP, la exposición a materiales peligrosos (incluidos los que supongan un peligro biológico), la negligencia del usuario, el uso indebido o manipulación incorrecta, los problemas relacionados con el suministro eléctrico, las reparaciones o intentos de reparación no autorizados, las modificaciones, elementos adjuntos o instalaciones de equipos inadecuadas o no autorizadas, el vandalismo, los daños ocasionados por animales o insectos, las baterías defectuosas o con fugas, y la falta de mantenimiento especificado por el fabricante (incluido el uso de productos de limpieza inadecuados).
- Error en el diseño del producto, construcción, programación o instrucciones.
- Mantenimiento, reparación o sustitución necesaria debido a la pérdida o daños resultantes de cualquier causa distinta al uso habitual, almacenamiento y funcionamiento del producto de acuerdo con las especificaciones del fabricante y del manual del usuario.
- Robo, pérdida, desaparición misteriosa o extravío.
- Pérdida o corrupción de datos; interrupciones en la actividad empresarial.
- Fraude (incluido, entre otros, información incorrecta, confusa, errónea o incompleta de cómo se ha deteriorado el equipo).
- Cualquier otro daño ocasionado en el producto que sea estético, es decir, que no afecte al normal funcionamiento del equipo.
- Imperfecciones en la pantalla del monitor (por ejemplo, las quemaduras de pantalla y la desaparición de píxeles) ocasionadas por el uso habitual del producto.
- Daños en productos cuyos números de serie se hayan eliminado o modificado.
- Daños o fallos en equipos cubiertos por la garantía del fabricante o por boletines de retirada o de fábrica.
- Daños ocasionados durante el envío del producto cubierto a otra ubicación o desde otra ubicación.

- Daños en el hardware, software, soportes, datos, etc., derivados de causas que incluyen, entre otras, virus; aplicaciones; programas de red; actualizaciones; formateo de cualquier tipo; bases de datos; archivos; controladores; código fuente; código de objetos o datos de propiedad; soporte, configuración, instalación o reinstalación de cualquier software o datos; o utilización de medios defectuosos o dañados.
- Cualquiera de las condiciones previas que se produjeron antes de la fecha de adquisición del HP Care Pack.
- Obsolescencia del producto.
- Cualquier equipo reubicado fuera del país de compra y no cubierto por HP Travel + Care Pack de protección frente a daños accidentales.
- Pantallas LCD dañadas o defectuosas cuando el fallo se debe a un uso indebido o se excluye de otro modo en el presente documento.
- Daños intencionados que ocasionan que la pantalla del ordenador se agriete o se dañe, o bien que se dañe el monitor.
- Daños provocados por acciones de las fuerzas del orden, guerra declarada o no declarada, incidente nuclear o terrorismo.
- Alteración o modificación en cualquier forma del producto cubierto.
- Cualquier acto voluntario que ocasione daños en el producto cubierto.▪ Conducta imprudente, negligente o abusiva durante el manejo o el uso del producto.
- Conducta imprudente, negligente o abusiva durante el manejo o el uso del producto.
- Grietas u orificios en la unidad cuando los daños no penetren en la carcasa exterior ni revelen circuitos internos o bordes afilados.
- Desaparición o rotura de las tapas del teclado no relacionadas con un accidente cubierto (por ejemplo caída o derrame de líquidos).

La disponibilidad de la adquisición de la función del servicio de protección contra daños accidentales requiere que el producto esté cubierto por la garantía de fábrica o por un servicio de ampliación de la garantía con una duración de la cobertura igual o mayor que la del servicio de protección contra daños accidentales.

Si el producto cubierto estaba equipado con elementos de protección como estuches, fundas o bolsas, debes seguir utilizándolos en todo momento para que el producto pueda acogerse a la cobertura de este servicio de protección contra daños accidentales.

Las conductas consideradas imprudentes, negligentes o agresivas hacen referencia, por ejemplo, a la manipulación y el uso de los productos cubiertos de una forma que pueda ocasionarte daños, así como a cualquier daño provocado intencionadamente en el producto. Cualquier daño resultante de dichos actos no está cubierto por la función del servicio de protección contra daños accidentales.

Una vez que se alcance el límite especificado, se cobrará el importe de reparación de cualquier reclamación adicional de acuerdo con las tasas de mano de obra y materiales vigentes, pero todos los demás aspectos del HP Care Pack contratado seguirán en vigor a menos que se documente específicamente lo contrario.

HP se reserva del derecho de rechazar solicitudes de compra de la función de protección contra daños accidentales de clientes con un historial de reclamaciones considerablemente alto. Pueden aplicarse restricciones según el país. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio de protección contra daños accidentales, ponte en contacto con una oficina de ventas local de HP. Daños en los periféricos externos conectados a la unidad base. La cobertura de protección contra daños accidentales solo se extenderá al ordenador base.

#### MÁXIMA VIDA ÚTIL ASEGURADA/MÁXIMA UTILIZACIÓN

Las piezas y los componentes que hayan alcanzado su vida útil máxima o sus límites de uso máximos cubiertos (según se especifica en el manual de instrucciones del fabricante, las especificaciones rápidas, o la ficha técnica del producto) no se facilitarán, repararán o sustituirán como parte de este servicio.

### Términos y condiciones

Consulta todos los [términos y condiciones](#) de HP Care Pack.

### Disposiciones generales/otras exclusiones

Pueden aplicarse cargos por desplazamiento; consulta a tu oficina de ventas local de HP.

### Información sobre pedidos

Para obtener más información o contratar Priority Services, ponte en contacto con el representante comercial de HP de tu zona.

Más información en [hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc)

Encontrarás más información acerca de los servicios  
HP Care Pack en [hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc)

Comparte con tus compañeros



1. El nivel de servicio y los tiempos de respuesta de los HP Care Packs podrían variar en función de tu ubicación geográfica. El servicio se inicia en la fecha de compra del hardware. Se aplican restricciones y limitaciones. Para obtener información, visita <https://cpc2.ext.hp.com/>. Los servicios de HP se rigen por los términos y las condiciones aplicables del servicio de HP que facilitado o indicado al cliente al momento de realizar la compra. El cliente puede tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables y estos derechos no se ven afectados en modo alguno por los términos y las condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP facilitados con el producto de HP.

2. La franja de cobertura no incluye el tiempo de envío de la devolución. Por un coste adicional el cliente puede solicitar un envío exprés cuando esté geográficamente disponible.

3. Los niveles de servicio y los tiempos de respuesta pueden variar según tu ubicación geográfica.

4. Se vende por separado o como opción adicional.

5. Si se adquiere el servicio de retención de medios defectuosos junto con HP Care o HP Onsite Care, el cliente retendrá los discos duros sustituidos.

6. Servicio disponible en ordenadores de sobremesa comerciales, estaciones de trabajo, estaciones de trabajo móviles y notebooks seleccionados.

7. Basado en los datos de asistencia al cliente de HP en todo el mundo desde el 1/2022-10/2022.

Los servicios de HP se rigen por los términos y las condiciones aplicables del servicio de HP que facilitado o indicado al cliente al momento de realizar la compra. El cliente puede tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables y estos derechos no se ven afectados en modo alguno por los términos y las condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP facilitados con el producto de HP.

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. La información incluida en el presente documento se puede modificar sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de los errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.