

Servicios de devolución y asistencia externa de hardware HP para clientes



Servicios HP Care Pack

Ventajas del servicio

- Opciones de envío flexible
- Alternativa fiable y de bajo coste a la asistencia a domicilio para productos que están en entornos domésticos
- o de trabajo no críticos
- Asistencia de alta calidad

Principales prestaciones del servicio

- Diagnóstico remoto de incidencias y asistencia telefónica
- Reparación en un centro de reparación designado por HP (materiales y recambios incluidos)
- Envío de la unidad reparada a su ubicación
- Opciones de envío flexible a un centro de reparación designado por HP
- Tiempo de respuesta estándar de tres días laborables (puede variar según su ubicación geográfica)
- Franja de cobertura en horario comercial estándar y días laborables estándar

Información general del servicio

Los servicios de devolución y asistencia externa de hardware HP para clientes ofrecen niveles de servicio de retorno a HP de alta calidad con asistencia telefónica y reparación fuera de sus instalaciones de productos seleccionados en un centro de reparación designado por HP. El servicio incluye la reparación o sustitución fuera de sus instalaciones, los materiales y recambios, la mano de obra y el coste del envío de devolución.

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

Algunos niveles de servicio también están disponibles con prestaciones de asistencia opcionales, como protección contra daños accidentales.

Especificaciones

Tabla 1. Prestaciones del servicio

Prestación	Especificaciones de entrega
Diagnóstico y asistencia remotos para incidencias	Si se encuentra con una incidencia, lo primero que debe hacer el cliente es llamar a un número de teléfono de asistencia designado. HP ofrecerá asistencia telefónica básica para la instalación, la configuración del producto y la resolución de problemas. Antes de cualquier asistencia remota o externa, HP puede solicitar al cliente que facilite cierta información relevante, inicie procesos de diagnóstico y realice otras actividades de asistencia. Posteriormente, HP colaborará de forma remota con el cliente para aislar el problema de hardware.
Asistencia fuera de sus instalaciones y materiales	Si HP considera que la incidencia no se puede resolver de forma remota, HP pedirá al cliente que envíe el hardware defectuoso a un centro de reparación designado por HP, donde HP proporcionará asistencia técnica. HP facilitará las piezas y los materiales compatibles con HP que sean necesarios para restablecer el funcionamiento del hardware. HP puede decidir sustituir el producto de hardware en lugar de repararlo. 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. Además, HP puede instalar en el hardware asegurado mejoras de ingeniería disponibles en el mercado para lograr su correcto funcionamiento y para mantener su compatibilidad con los recambios suministrados. HP puede instalar cualquier actualización de firmware que, en opinión de HP, sea necesaria para restablecer el funcionamiento del producto asegurado o para mantener su compatibilidad con HP.
Devolución al cliente	Un transportista autorizado por HP trasladará el producto reparado o sustituido a la ubicación del cliente si esta se encuentra en la zona geográfica en la que se ha prestado el servicio. Los envíos se hacen mediante transporte terrestre y suelen tardar entre tres (3) y siete (7) días laborables. Por un coste adicional, el cliente puede solicitar un envío exprés.

Los beneficios proporcionados en el marco de los servicios de soporte de HP Care Pack se aplican además de todos los derechos que los consumidores puedan tener en virtud de la garantía limitada de HP que se proporciona con los productos de HP y/o bajo las leyes de protección del consumidor aplicables. En particular, los vendedores deben garantizar a los consumidores que los productos cumplen el contrato de ventas correspondiente durante un periodo de dos años después de la entrega. Sus derechos reglamentarios de consumidor no están limitados ni se ven afectados de ningún modo por el HP Care Pack. Para obtener más información sobre estos derechos, consulte el siguiente vínculo: [Garantía legal del consumidor](#)

Tabla 1. Prestaciones del servicio (continuación)

Traslado al centro de reparación designado por HP	<p>En función del nivel de servicio adquirido, HP ofrece diferentes opciones para trasladar el producto defectuoso al centro de reparación designado por HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega a cargo del cliente: con esta opción, el cliente es el responsable de entregar el producto defectuoso al centro de reparación designado por 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. • Recogida a cargo de HP: un transportista autorizado por HP recogerá el producto defectuoso en la ubicación del cliente (si esta se encuentra en la zona geográfica en la que se prestará el servicio) y lo entregará en el centro de reparación designado 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 (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.
Tiempo de respuesta	<p>El tiempo de respuesta para este servicio será de tres (3) días laborables de HP para las ubicaciones compatibles, excepto en los casos de averías intermitentes y no disponibilidad de piezas, que pueden requerir un mayor tiempo de reparación. El tiempo de respuesta se calcula en días laborables transcurridos desde que HP recibe el producto defectuoso hasta que el producto reparado o sustituido está listo para ser reenviado al cliente. En función de la opción de traslado utilizada, se entiende que HP recibe el producto: (1) cuando un transportista autorizado por HP lo recoge en la ubicación del cliente o (2) cuando el producto llega al centro de reparación designado por HP durante el horario laboral de HP, en caso de ser entregado o enviado por el cliente. El tiempo de respuesta no incluye el tiempo que tarda el producto reparado o sustituido en ser transportado hasta la ubicación del cliente. Si el producto defectuoso llega al centro de reparación designado por HP después de las 17:00 (hora local), el tiempo de respuesta de tres días laborables se contabilizará a partir del siguiente día laborable.</p> <p>El tiempo de respuesta de tres días laborables no está disponible en todas las zonas geográficas y puede prolongarse fuera de las áreas metropolitanas.</p>
Franja de cobertura	<p>La franja de cobertura específica 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 08:00 a 17:00 (hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP (puede variar según la zona geográfica).</p>

Tabla 2. Prestaciones opcionales del servicio

Prestación	Especificaciones de entrega
Protección contra daños accidentales	<p>Para los productos compatibles, pueden ofrecerse niveles de servicio específicos con protección contra daños accidentales. La protección contra daños accidentales proporciona cobertura contra daños accidentales al hardware asegurado como parte de este servicio.</p> <p>Por "daños accidentales" se entiende los desperfectos materiales sufridos por un producto como consecuencia de un incidente fortuito. Incidentes fortuitos pueden ser, por ejemplo, el derrame de líquidos dentro o sobre la unidad, las caídas o las subidas de tensión. Esto incluye el daño o rotura de pantallas de cristal líquido (LCD) y otras piezas.</p> <p>La protección contra daños accidentales no ofrece cobertura contra robos, pérdidas, incendios, daños causados por accidentes de tráfico u otros hechos fortuitos, deterioro por el uso, consumibles, daños provocados deliberadamente y otras exclusiones, tal como se detalla en la sección "Limitaciones del servicio". La sustitución de piezas importantes está sujeta a ciertas limitaciones, tal como se detalla en la sección "Limitaciones del servicio".</p>

Tabla 3. Opciones de nivel de servicio

No todas las opciones de nivel de servicio están disponibles para todos los productos. Las opciones de nivel de servicio que elija el cliente estarán especificadas en la documentación del contrato de cliente.

Opción	Especificaciones de entrega
Servicio de devolución de HP	<p>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 de HP, el cliente asume la responsabilidad de embalar y enviar o entregar personalmente el producto defectuoso al centro de reparación designado por HP.</p> <p>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 (3) días laborables de HP para las ubicaciones compatibles, excepto en los casos de averías intermitentes, que pueden requerir un mayor tiempo de reparación. El tiempo de respuesta se calcula en días laborables transcurridos desde que un centro de reparación designado por HP recibe el producto hasta que el producto reparado o sustituido está listo para ser reenviado 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.</p> <p>El cliente puede llamar al Centro de Soporte de HP entre las 8:00 y las 17:00 (hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP. Para determinados productos puede haber disponible una asistencia telefónica más amplia (los horarios pueden variar según la ubicación geográfica del cliente).</p>
Servicio de recogida y devolución de HP	<p>HP ofrece un servicio a domicilio que incluye recogida, reparación o sustitución del producto defectuoso, y devolución del producto operativo. El tiempo de respuesta para este servicio será de tres (3) días laborables de HP para las ubicaciones compatibles, excepto en los casos de averías intermitentes, que pueden requerir un mayor tiempo de reparación. El tiempo de respuesta se calcula en días laborables transcurridos desde que se recoge el producto en la ubicación del cliente (si esta se encuentra en la zona geográfica en la que se presta el servicio) hasta que el producto reparado está listo para ser reenviado 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.</p> <p>El cliente puede llamar al Centro de Soporte de HP entre las 8:00 y las 17:00 (hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP. La solicitud de servicio debe recibirse antes de las 12:00 (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. Para determinados productos puede haber disponible una asistencia telefónica más amplia (los horarios pueden variar según la ubicación geográfica del cliente).</p>

Cobertura

Este servicio da cobertura a todos los accesorios estándar incluidos en la unidad base HP y a todos los componentes internos suministrados por HP, como tarjetas JetDirect, unidades de memoria y unidades de CD-ROM.

También están cubiertos los ratones, los teclados y los adaptadores de CA de marca HP incluidos en el producto principal o adquiridos con el mismo.

Este servicio no da cobertura, entre otros, a los siguientes artículos:

- Consumibles, como por ejemplo baterías reemplazables por el cliente y lápices de tablet
- Kits de mantenimiento, fundas de transporte y otros accesorios
- Dispositivos que no sean de HP
- Accesorios adquiridos aparte de la unidad base, como soportes, bases de expansión y replicadores de puertos
- Cualquier producto previamente reparado por un técnico o usuario no autorizado

Responsabilidades del cliente

Si el cliente no cumple con las responsabilidades del cliente expuestas a continuación, ni HP ni los proveedores de servicios autorizados por HP estarán obligados a prestar los servicios descritos.

Para dar cobertura al hardware, el cliente o el representante autorizado por HP deben registrarlo en un plazo de diez días desde la compra siguiendo las instrucciones incluidas en el Care Pack o en 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 diez días desde el cambio.

A petición de HP, el cliente deberá ofrecer su apoyo cuando HP intente resolver incidentes de forma remota. El cliente debe:

- Proporcionar a HP toda la información necesaria para poder prestar un servicio de asistencia remota puntual y profesional, y permitir a HP determinar el nivel de asistencia adecuado
- Iniciar procesos de autodiagnóstico, así como instalar y ejecutar otras herramientas y programas de diagnóstico
- Realizar cualquier otra actividad razonable solicitada por HP que pueda ayudar a identificar y resolver problemas

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 por HP para su reparación o sustitución; HP no se hace responsable de los datos almacenados en el producto devuelto.

Limitaciones del servicio

Están excluidas de este servicio, entre otras, las siguientes actividades:

- Realización de copias de seguridad, recuperación y asistencia para sistema operativo, software y datos
- Resolución de problemas de interconectividad y de compatibilidad
- Servicios requeridos debido a la incapacidad del cliente para aplicar una corrección, reparación, revisión o modificación del sistema proporcionada al cliente por HP
- Servicios requeridos debido a la incapacidad del cliente para adoptar las medidas preventivas aconsejadas previamente por HP
- Servicios que, en opinión de HP, sean necesarios debido a intentos no autorizados de instalar, reparar, mantener o modificar el hardware, firmware o software por parte de personal ajeno a HP
- Servicios que, en opinión de HP, sean necesarios debido a un trato o uso inapropiado del producto
- Mantenimiento preventivo por parte del usuario

Exclusiones del servicio contra daños accidentales por manipulación

Para poder utilizar el servicio contra daños accidentales por manipulación, el producto debe estar cubierto por una garantía de fábrica o por un servicio de extensión de garantía de duración igual o superior al servicio de protección contra daños accidentales. El servicio contra daños accidentales por manipulación proporciona protección contra fallos mecánicos y de funcionamiento causados por accidentes durante la utilización normal del producto. No cubre las siguientes situaciones, ni los daños debidos a:

- El deterioro por un uso normal; los cambios de color, textura y acabado; el deterioro gradual; la oxidación; el polvo; y la corrosión
- Los incendios, los accidentes domésticos y de tráfico, los fenómenos de la naturaleza (desastres naturales, como las inundaciones) o cualquier otra adversidad ajena al producto

- La exposición a condiciones meteorológicas o ambientales que se encuentren fuera de las especificaciones de HP; la exposición a materiales peligrosos (incluidos los que supongan un peligro biológico) y a fluidos biológicos; la negligencia del usuario; el mal uso; los problemas relacionados con el suministro eléctrico; las reparaciones y los intentos de reparación no autorizados; las modificaciones e instalaciones inadecuadas o no autorizadas; el vandalismo; los daños causados por animales o plagas de insectos; las baterías defectuosas; las fugas de batería; la falta de mantenimiento especificado por el fabricante (incluido el uso de productos de limpieza inadecuados)
- Los errores en el diseño, la construcción, la programación y las instrucciones del producto
- El mantenimiento, la reparación o la sustitución necesarios por la pérdida o por daños provocados por cualquier causa que no sea el uso ni el almacenamiento del producto de acuerdo con las especificaciones del fabricante y con el manual de usuario
- El robo, la pérdida, el extravío o la desaparición
- La pérdida o la corrupción de datos; las interrupciones del negocio
- El engaño; por ejemplo, la revelación incorrecta, engañosa, errónea o incompleta (al mediador del cliente, al proveedor de servicios o a HP) de cómo se ha dañado el equipo
- Cualquier otro daño causado al producto que sea estético, es decir, que no afecte al normal funcionamiento del ordenador
- Las imperfecciones del monitor (por ejemplo, las quemaduras de pantalla y la desaparición de píxeles) causadas por el uso normal del producto
- Los daños a productos cuyos números de serie hayan sido borrados o alterados
- Los daños o las averías cubiertas por la garantía del fabricante, la retirada de productos y los boletines de fábrica
- Los daños causados durante el envío del producto de un lugar a otro, a cargo del cliente
- Los daños sufridos por el hardware, el software, los soportes, los datos, etc. por causas como, por ejemplo, virus; aplicaciones; programas de redes; actualizaciones; cualquier tipo de formateo; bases de datos; archivos; controladores; código fuente; código objeto o datos protegidos; cualquier asistencia, configuración, instalación o reinstalación de cualquier software o datos; o utilización de soportes dañados o defectuosos
- Todas aquellas condiciones existentes (o daños ocurridos) antes de la fecha de adquisición del servicio HP Care Pack
- La obsolescencia del producto
- Cualquier equipo trasladado fuera del país de adquisición y que no esté cubierto por un HP Care Pack de protección contra daños accidentales y de viaje
- Monitores LCD dañados o defectuosos, cuando el problema haya sido causado por un mal uso o esté excluido en esta lista
- Todo daño intencional que ocasione roturas en la pantalla del ordenador o en el monitor
- Daños causados por acciones policiales, guerras declaradas y no declaradas, accidentes nucleares y actos terroristas
- Cualquier tipo de alteración o modificación del producto asegurado
- La desaparición inexplicable del producto asegurado y cualquier daño que le haya sido causado deliberadamente

Cualquier conducta imprudente, negligente, abusiva, deliberada o intencionada durante la manipulación del producto. Si el producto asegurado iba equipado con elementos de protección como estuches, fundas o bolsas, el cliente debe utilizarlos en todo momento para que el producto pueda acogerse a la cobertura de este servicio contra daños accidentales. Con "cualquier conducta imprudente, negligente, abusiva, deliberada o intencionada" se hace referencia, por ejemplo, a la manipulación y al uso del producto asegurado de una forma que pueda causarle daños, y a cualquier daño provocado intencionadamente al producto. NINGÚN daño causado por las mencionadas acciones y circunstancias estará cubierto por este servicio contra daños accidentales por manipulación.

Más información en
hp.com/go/cpc

Suscríbese para recibir novedades
hp.com/go/getupdated

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables proporcionados o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables y estos derechos no están afectados de ninguna forma por los términos y condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionada con su producto HP.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin aviso previo. Las únicas garantías para los productos y servicios HP se establecen en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hace responsable de los errores técnicos o editoriales ni de las omisiones que pueda contener este documento.

