

Servicio de asistencia a domicilio de hardware HP para clientes



Servicios HP Care Pack

Aspectos destacados de las características del servicio

- Diagnóstico de problemas y soporte remoto
 - Soporte técnico de hardware a domicilio
 - Se incluyen las piezas y los materiales de repuesto
 - Opciones de nivel de servicio con diferentes franjas de cobertura
-

Visión general del servicio

El servicio de asistencia de hardware a domicilio HP para clientes proporciona asistencia remota y a domicilio de alta calidad para hardware cubierto, lo que contribuye a aumentar la vida útil del producto.

Tiene la flexibilidad de elegir entre varias opciones de niveles de servicio para abordar las necesidades de servicio específicas.

Especificaciones de entrega

Tabla 1. Características de la protección frente a daños accidentales

DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS Y SOPORTE REMOTO

Una vez que el cliente realiza una llamada y HP confirma su recepción, HP trabaja durante la franja de cobertura para aislar el incidente del hardware y resolverlo de forma remota junto con el cliente.

Antes de proporcionar asistencia en las instalaciones, HP puede iniciar y ejecutar diagnósticos remotos mediante soluciones electrónicas de asistencia remota para acceder a los productos cubiertos. O bien, puede utilizar otros medios para intentar resolver el problema a distancia.

Durante la franja de cobertura, HP ofrecerá asistencia telefónica para ayudar al cliente a instalar el firmware y las piezas de reparación automática.

Independientemente de la franja de cobertura, los incidentes que afecten al hardware cubierto pueden notificarse a HP por teléfono o a través del portal web de HP (según la disponibilidad local), o con una notificación automatizada del equipo mediante las soluciones electrónicas de asistencia remota de HP, las 24 horas del día, los siete días de la semana. HP confirmará que ha recibido la solicitud de servicio mediante el registro de la llamada, la asignación de un ID de caso y la comunicación de ese ID al cliente. HP se reserva el derecho de determinar la resolución final de todos los incidentes notificados.

SOPORTE TÉCNICO DE HARDWARE IN SITU

En el caso de los incidentes de hardware que, a juicio de HP, no puedan resolverse de forma remota, un representante autorizado de HP ofrecerá asistencia técnica en sus instalaciones para restablecer el funcionamiento del hardware cubierto. En el caso de ciertos ordenadores, impresoras, y productos de redes y almacenamiento, HP puede decidir sustituir el producto en lugar de repararlo. Los productos de sustitución serán nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en términos de rendimiento. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP.

Especificaciones de entrega (continuación)

PIEZAS Y MATERIALES DE REPUESTO

HP proporcionará las piezas y los materiales de repuesto compatibles con HP que sean necesarios para mantener el hardware cubierto en buenas condiciones de funcionamiento, incluidas las piezas y los materiales para implantar las mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas. Las piezas de repuesto proporcionadas por HP deberán ser nuevas o funcionalmente equivalentes a nuevas en cuanto a su rendimiento. Las piezas sustituidas pasan a ser propiedad de HP.

No se facilitan consumibles ni suministros, ya que no se contemplan como parte de este servicio; los términos y las condiciones de la garantía estándar se aplican en las piezas de consumibles y suministros.

Máxima vida útil asegurada/máximo uso:

Las piezas y los componentes que hayan excedido su máxima vida útil asegurada y/o sus máximas limitaciones de uso, según se especifica en el manual de instrucciones del fabricante o en la ficha técnica del producto, no serán proporcionados, reparados ni sustituidos como parte de este servicio.

FRANJA DE COBERTURA

La franja de cobertura especifica el tiempo durante el cual los servicios descritos se ofrecen a domicilio o de forma remota.

Las llamadas recibidas fuera de la franja de cobertura se registrarán el siguiente día que el cliente tenga una franja de cobertura.

Las franjas de cobertura están sujetas a disponibilidad local. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio, ponte en contacto con una oficina de ventas local de HP.

TIEMPO DE RESPUESTA EN LAS INSTALACIONES PARA LA ASISTENCIA DE HARDWARE

Para incidentes con hardware asegurado que no se puedan resolver de forma remota, HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para responder físicamente dentro del tiempo de respuesta a domicilio especificado.

El tiempo de respuesta a domicilio especifica el periodo de tiempo que comienza cuando HP recibe y confirma la llamada inicial. El tiempo de respuesta a domicilio termina cuando el representante autorizado por HP llega a la ubicación del cliente o cuando el suceso notificado se cierra porque HP ha determinado que en ese momento no se requiere una intervención presencial.

Los tiempos de respuesta solo se calculan durante la franja de cobertura y pueden trasladarse al siguiente día en el que exista una franja de cobertura. Todos los tiempos de respuesta están sujetos a disponibilidad local. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio, ponte en contacto con una oficina de ventas local de HP.

Especificaciones de entrega

Tabla 2. Características opcionales del servicio

COBERTURA SOLO PARA ORDENADORES PORTÁTILES Y DE SOBREMESA

Para determinados productos informáticos, el cliente puede elegir una cobertura solo para ordenadores portátiles y de sobremesa. A pesar de cualquier disposición contraria en este documento y de las condiciones de pedido único de HP para Support HP Care Pack, los servicios con esta limitación de cobertura no cubren las siguientes opciones y accesorios:

- Monitor externo
- Base de expansión, soporte y replicador de puertos
- Ningún accesorio externo que no estuviera incluido en el embalaje original del ordenador portátil o de sobremesa

Opciones y especificaciones de entrega

Tabla 3. Opciones de nivel de servicio*

Las opciones de nivel de servicio que elija el cliente estarán especificadas en la documentación del contrato de cliente.

TIEMPO DE RESPUESTA ESTÁNDAR, HORARIO COMERCIAL ESTÁNDAR (9x5)

El servicio está disponible 9 horas al día, entre las 8 a.m. y las 5 p.m. hora local, horas comerciales estándar, período de cobertura durante los días comerciales estándar, sin incluir los feriados públicos.

Un representante autorizado por HP acudirá a las instalaciones del cliente durante la franja de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware dentro de un tiempo de respuesta a domicilio definido localmente después de que HP haya recibido y confirmado la solicitud de servicio. Los tiempos de respuesta a domicilio definidos localmente pueden oscilar entre varios días laborables y varias semanas, y dependen de las capacidades locales. Las llamadas recibidas fuera de la franja de cobertura serán confirmadas el siguiente día de cobertura y se ofrecerá el servicio dentro del tiempo de respuesta a domicilio definido localmente. Para más información sobre el tiempo de respuesta a domicilio estándar válido para un determinado país o región geográfica, ponte en contacto con una oficina de ventas de HP en tu zona.

Zonas de desplazamiento

Los tiempos de respuesta para la asistencia técnica de hardware a domicilio solo se aplican en ubicaciones situadas a un máximo de 160 km (100 millas) de un centro de asistencia técnica designado por HP. Si la ubicación del cliente se encuentra a menos de 320 km (200 millas) de un centro de asistencia designado por HP, el desplazamiento no tendrá ningún coste adicional. Si la ubicación se encuentra a más de 320 km (200 millas) de un centro de asistencia designado por HP, se facturará un importe adicional en concepto de desplazamiento.

Las zonas y los costes de desplazamiento, cuando sean aplicables, pueden variar según la zona geográfica.

En las ubicaciones situadas a más de 160 km (100 millas) de un centro de asistencia técnica designado por HP, se aplican los tiempos de respuesta especiales para los desplazamientos largos que se muestran en la siguiente tabla.

Distancia desde un centro de asistencia técnica designado por HP	Tiempo de respuesta a domicilio estándar
0 a 160 km (0 a 100 millas)	Siguiente día de cobertura
161 a 320 km (101 a 200 millas)	1 día adicional de cobertura
321 a 480 km (201 a 300 millas)	2 días adicionales de cobertura
Más de 480 km (300 millas)	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos

Cobertura

Este servicio ofrece cobertura para productos de hardware de marca HP o Compaq y para todos los componentes internos suministrados por HP (como tarjetas JetDirect, unidades de memoria y unidades de CD-ROM), así como para los accesorios de marca HP o Compaq adquiridos junto con el producto principal, como ratones, teclados, bases de expansión, adaptadores de CA o monitores externos de un tamaño no superior a 22 pulgadas.

Este servicio no cubre ni los productos consumibles (como soportes extraíbles, baterías reemplazables, lápices de tablet o kits de mantenimiento), ni los dispositivos de mantenimiento por parte del usuario, ni los dispositivos que no sean de HP.

Los componentes que ya no se fabrican pueden requerir una actualización. HP ayudará al cliente a buscar una pieza de repuesto. Es posible que algunos componentes no dispongan de piezas de repuesto disponibles en todos los países debido a las capacidades de asistencia técnica local.

Responsabilidades del cliente

Si el cliente no actúa de acuerdo con las responsabilidades del cliente especificadas, a discreción de HP, HP o el proveedor de servicio autorizado de HP i) no será obligado a prestar los servicios como se describen o ii) prestará ese servicio con cargo para el cliente según las tarifas de tiempo y materiales establecidas.

Para dar cobertura al hardware, el cliente o el representante autorizado por HP deben registrarlo en un plazo de 10 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 cubierto cambia de ubicación, debe ser activado y registrado (o debe modificarse el registro ya existente) en un plazo de 10 días desde el momento del cambio.

A petición de HP, 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 asistencia técnica remota puntual y profesional, y permitir a HP determinar el nivel de asistencia técnica adecuado
- Iniciar pruebas automáticas, así como instalar y ejecutar otras herramientas y programas de diagnóstico
- Instalar las actualizaciones y revisiones de firmware que sean instalables por el cliente
- Realizar otras actividades razonables para ayudar a HP a identificar o resolver los problemas, tal como lo pida HP

El cliente será responsable de instalar, de forma puntual, las actualizaciones de firmware instalables por el cliente, así como las piezas de reparación autónoma y los recambios que le hayan sido entregados.

El cliente acepta pagar importes adicionales si solicita que HP instale actualizaciones y parches de firmware que pueda instalar el cliente. Cualquier importe adicional para el cliente se calculará en función del tiempo y los materiales requeridos, a menos que HP y el cliente lo hayan acordado previamente y de otra forma por escrito.

Si se envían piezas de reparación automática o recambios para resolver un problema, el cliente es responsable de devolver la pieza o el producto defectuoso en un periodo de tiempo determinado por HP. Si HP no recibe la pieza o el producto defectuoso en el periodo de tiempo fijado, o si la pieza o el producto están dañados físicamente en el momento de la recepción, el cliente deberá pagar un recargo, según lo determine HP.

Limitaciones del servicio

A discreción de HP, se prestará servicio con una combinación de diagnóstico y asistencia técnica remotos, servicios a domicilio y otros métodos de prestación de servicios. Un método alternativo de prestación de servicios puede ser, por ejemplo, la entrega, mediante servicio de mensajería, de piezas que puede reemplazar el cliente, como teclados, ratones, otras piezas catalogadas por HP como piezas de reparación automática o recambios enteros. HP decidirá el método de entrega apropiado para ofrecer una asistencia efectiva y puntual, y para cumplir con el compromiso de tiempo de llamada para reparación, si es necesario.

En el caso de que se proporcione una pieza de reparación autónoma para restablecer el funcionamiento del sistema, no será aplicable el nivel de servicio presencial. En tales casos, HP suele enviar por correo urgente a la ubicación del cliente las piezas de reparación autónoma necesarias para restablecer el funcionamiento del producto. Para más información sobre el proceso y las piezas de reparación autónoma, consulta: hp.com/go/selfrepair

Si el servicio se puede realizar mediante diagnóstico remoto, asistencia remota u otros métodos de prestación de servicios descritos anteriormente, no se aplicará ningún tiempo de respuesta a domicilio.

Se excluyen las siguientes actividades de este servicio:

- Realización de copias de seguridad, recuperación y asistencia técnica para sistemas operativos, y otro tipo software y datos
- Realización de pruebas de funcionamiento de aplicaciones y otras pruebas solicitadas por el cliente
- Resolución de problemas de interconectividad y de compatibilidad
- Soporte para problemas relacionados con la red.
- Servicios solicitados debido al fallo por parte del cliente en incorporar cualquier parche del sistema, reparación o modificación proporcionada al cliente por parte de HP
- Servicios solicitados debido a que el cliente no ha tomado 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.

Más información en hp.com/go/cpc

Suscríbete para recibir novedades
hp.com/go/getupdated



Comparte con tus compañeros



Evalúa este documento

Los servicios de HP se rigen por los términos y las condiciones del servicio de HP aplicables que se han proporcionado o indicado al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos legales adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables, y tales derechos no se verán de ninguna manera afectados por los términos y las condiciones de servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionada con un producto HP.

© Copyright 2012, 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios 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.

4AA3-8282ESE, septiembre de 2022, Rev. 3

