



Asistencia para viaje

Descripción general del servicio

La asistencia para viaje¹ proporciona a los usuarios que viajan una solución de asistencia de hardware para sus nuevos dispositivos HP. Este servicio fácil y práctico está disponible en los países y ubicaciones geográficas donde el modelo de hardware está disponible para su adquisición. Este servicio está disponible para algunos productos seleccionados de la marca HP e incluye, según la zona, un tiempo de respuesta al siguiente día laborable (con diagnóstico a distancia del problema en el idioma local en los países participantes)¹ para prestar asistencia en la resolución de problemas de hardware. Se proporciona asistencia durante el horario laborable estándar local.

Aspectos destacados del servicio:

- Servicio de asistencia técnica y diagnóstico remoto de problemas
- Servicio de asistencia técnica de hardware in situ
- Piezas y materiales de sustitución
- Cobertura durante el horario laborable estándar
- Respuesta al siguiente día laborable
- Portátiles comerciales HP, estaciones de trabajo móviles, muchos accesorios y puntos de venta

Ventajas del servicio:

- Asistencia técnica de hardware HP durante tu viaje
- Práctica asistencia in situ, donde esté disponible
- Tiempos de respuesta fiables
- Cobertura geográfica multinacional

Características del servicio y especificaciones de entrega

COBERTURA DE VIAJE

La cobertura de viaje está disponible donde el modelo de hardware está disponible para su adquisición. HP recomienda que valides la cobertura de viaje a través de este [sitio web](#) antes de cualquier salida o consultes a tu representante de ventas interno para preguntar sobre la cobertura geográfica específica del modelo de hardware. Las ubicaciones geográficas están sujetas a cambios sin previo aviso.

Si viajas fuera del país en el que se compró el producto, HP hará lo siguiente:

- Proporcionará el número de teléfono del Centro de Soluciones Globales de HP en el correspondiente país o región geográfica, que puedes encontrar en el [sitio web](#) de HP.
- Aceptará las llamadas que hagas dentro del país o región al que viajas o del centro de asistencia interno de tu empresa.
- Diagnosticará el nivel de fallo del hardware.
- Programará un servicio de respuesta al siguiente día laborable (según disponibilidad local) o la entrega de una pieza de repuesto, según sea necesario.
- Proporcionará las piezas requeridas para la reparación de acuerdo con las especificaciones del hardware, siempre que las piezas necesarias estén disponibles en el lugar donde te encuentres.

TIEMPO DE RESPUESTA

El tiempo de respuesta especifica el periodo de tiempo entre el envío de la solicitud de servicio y la confirmación de recepción de la solicitud de servicio por parte de HP. Este periodo comienza cuando se recibe y se registra la solicitud de servicio inicial en HP, y finaliza cuando se programa el representante autorizado de HP que brindará soporte en el diagnóstico y la reparación, ya sea que se realicen de forma remota o in situ. Los tiempos de respuesta solo se calculan durante la franja de cobertura y pueden trasladarse al siguiente día laborable en el que exista una franja de cobertura.

Es posible que se apliquen restricciones locales, como zonas de desplazamiento del servicio con tiempos de respuesta ajustados, en función de la ubicación geográfica en la que se solicite la asistencia de hardware. 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.

SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA Y DIAGNÓSTICO REMOTO DE PROBLEMAS

Una vez que hayas realizado una solicitud de servicio mediante el número de teléfono de asistencia de HP designado, HP colaborará contigo durante la franja de cobertura para aislar el problema de hardware y solucionarlo, repararlo y resolverlo de forma remota. Antes de proceder con una asistencia presencial, HP podrá iniciar y realizar diagnósticos remotos mediante herramientas electrónicas de asistencia remota (si están disponibles) para acceder a los productos cubiertos. De manera alternativa, HP puede utilizar otros medios disponibles para facilitar la resolución del problema de forma remota.

Si experimentas un problema de hardware fuera del país de compra, debes llamar primero a HP para obtener asistencia técnica durante las horas laborables locales a los números de teléfono locales, los cuales se indican en el [sitio web de HP](#).

SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE HARDWARE IN SITU

Para problemas técnicos de hardware que, a juicio de HP, no se puedan resolver a distancia, un representante autorizado de HP proporcionará asistencia técnica presencial para restablecer el funcionamiento de los productos de hardware cubiertos. HP, a su entera discreción, puede optar por reemplazar los productos en lugar de repararlos.

Además, HP podrá instalar mejoras de ingeniería disponibles para ayudarte a experimentar un funcionamiento correcto de los productos de hardware y mantener la compatibilidad con piezas de repuesto de hardware suministradas por HP. 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.

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.

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. Las piezas y los componentes que hayan alcanzado su vida útil máxima o su límite de uso máximo cubierto (según se especifica en el manual de instrucciones del fabricante, las especificaciones rápidas o la ficha técnica del producto), no se facilitarán, repararán ni sustituirán como parte de este servicio. Consulta la sección «cobertura» de esta ficha técnica para obtener información más detallada.

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 del servicio de asistencia técnica local.

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 accesorios acoplados de marca HP que se compraron juntos y se incluyeron en el embalaje original del ordenador principal de sobremesa, estación de trabajo, cliente ligero, portátil o tablet, como un ratón, un teclado, una estación de conexión, una funda, un replicador de puerto o un adaptador de CA.

En el caso de los sistemas TPV de HP y las soluciones que incluyen paquetes de productos como las soluciones de TPV retail o móvil, este servicio cubre solo la unidad base.

Las baterías de los ordenadores comerciales HP móviles tienen una cobertura máxima de tres años. Busca «Interpretación de las garantías de batería de los portátiles comerciales» en hp.com para obtener más información.

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 solicitudes de servicio recibidas fuera de la franja de cobertura se registrarán al siguiente día laborable en el que tengas una franja de cobertura.

La franja de cobertura de este servicio es durante el horario laborable estándar, los días laborables estándar: el servicio está disponible de 08:00 a 17:00 horas (hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP (la cobertura puede variar según la zona geográfica), o durante el horario y los días laborables estándar aplicables del país o la región participante donde se solicita el servicio.

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.

Responsabilidades del cliente

Si no se cumplen las responsabilidades de cliente especificadas, HP (i) no estará obligado a prestar los servicios tal y como se describen, o (ii) prestará dichos servicios y correrán a tu cuenta según las tasas vigentes de tiempo y material. Si HP lo requiere, tú o un representante autorizado de HP debéis registrar el producto de hardware para recibir asistencia en un plazo de diez días desde el momento de la compra de este servicio utilizando las instrucciones de registro que se incluyen en cada paquete o en el documento del correo electrónico facilitado por HP u otro método, según lo indique HP. Si un producto cubierto cambia de ubicación de forma permanente, debe registrarse (o debe modificarse el registro de HP ya existente) en un plazo de diez días desde el momento del cambio.

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

- Ejecutar cualquier diagnóstico aplicable ejecutable por el cliente antes de notificar a HP de un mal funcionamiento del producto de hardware.
- Notificar inmediatamente a HP de cualquier mal funcionamiento del producto de hardware.
- Facilitar el número de serie del producto cubierto.
- Facilitar la dirección local y el número de teléfono.
- Estar presente para el ingeniero de servicio in situ o para recibir la entrega de piezas por parte del repartidor.
- Permitir a HP el acceso completo y sin restricciones a todos los lugares en los que se prestará el servicio.
- Facilitar a HP toda la información necesaria para poder prestar un servicio de asistencia técnica remoto puntual y profesional, y permitir a HP determinar el nivel de servicio 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 con el fin de que HP pueda identificar o solucionar los problemas, como así lo solicite HP.

Eres responsable de instalar, de forma oportuna, las actualizaciones de firmware imprescindibles instalables por el cliente, así como las piezas de autorreparación del cliente (CSR, por sus siglas en inglés) y los productos de sustitución que te hayan entregado.

Si se envían piezas de CSR para resolver un problema, serás responsable de devolver la pieza defectuosa en el periodo designado por HP. Si HP no recibe la pieza defectuosa en el periodo establecido, o si la pieza está dañada físicamente en el momento de la recepción, deberás pagar un recargo, según lo determine HP.

Limitaciones del servicio

A entera discreción de HP, se prestará servicio con una combinación de diagnóstico y asistencia remotos, servicios fuera de las instalaciones y otros métodos de prestación de servicios. Entre ellos puede estar la entrega, mediante mensajería, de piezas de reparación instalables por el cliente (CSR) o un producto de sustitución completo. HP determinará el método de prestación apropiado para ofrecer una asistencia efectiva y oportuna.

HP se reserva el derecho a retirar de su ubicación el producto cubierto para proceder a la reparación.

HP requiere que devuelvas la unidad defectuosa al país original de compra si hubiera cualquier incidencia de reparación que requiera la sustitución del dispositivo. La sustitución del dispositivo completo no está disponible para este servicio fuera del país original de compra. La cobertura de viaje se limita a la reparación in situ o fuera de las instalaciones de la unidad original.

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.

Exclusiones

- Realización de copias de seguridad, recuperación y soporte para sistemas operativos, y otro tipo software y datos.
- Resolución de problemas de interconectividad y compatibilidad.
- Cualquier servicio solicitado derivado de fallos a la hora de incorporar cualquier solución, reparación, parche o modificación del sistema proporcionado por HP.
- Servicios solicitados derivados de la falta de acción preventiva previamente aconsejada por HP.
- 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.
- Servicios que, en opinión de HP, sean necesarios debido a un trato o uso inapropiado del producto.
- Mantenimiento preventivo por parte del usuario.

Si viajas fuera del país donde compraste el producto, los servicios de asistencia descritos se prestarán solo cuando el país o la región en el que se soliciten sea compatible.

Este servicio no cubre: los consumibles (como soportes extraíbles, baterías reemplazables por el cliente, lápices de ordenador para tablet, kits de mantenimiento y otros consumibles), los dispositivos que requieren mantenimiento por parte del usuario y los dispositivos que no son de HP. Si la reparación requiere piezas que no están disponibles, especialmente componentes específicos de un idioma o país, dispones de las siguientes opciones:

- Posponer la solicitud de servicio hasta que regreses al país en el que se compró originalmente el producto.
- Aceptar la sustitución de la pieza defectuosa por un componente local (por ejemplo, un teclado inglés/americano).

Las piezas específicas de un idioma o país, como teclados en inglés no internacional, teclados en idiomas no locales o determinados adaptadores de corriente propios de un país, generalmente no están disponibles cuando se viaja a otro país y no están incluidas en los términos de este contrato, excepto cuando el servicio se solicita dentro de las fronteras del país de origen.

Los servicios solicitados fuera del país de origen donde se compró el producto se limitan únicamente a la unidad base. Los servicios para monitores externos solo están disponibles en el país donde se compró el producto, si se ha contratado esta cobertura adicional. Los dispositivos All-in-One incluyen la pantalla, que no se considera un monitor externo independiente. Sin embargo, un segundo monitor adjunto a un dispositivo All-in-One, por ejemplo, no entraría en la cobertura. Las estaciones de conexión y los replicadores de puertos están cubiertas en el país en el que se adquirió el HP Care Pack, pero no proporciona cobertura fuera del país de compra. Las opciones de otras marcas están excluidas de este servicio.

Idoneidad para el servicio

La cobertura de viaje en países o regiones distintos del país de compra original queda restringida a periodos de viaje y no es válida para su implementación permanente en otra región. Cuando un cliente tiene el Care Pack de asistencia para viaje y además ha adquirido otros servicios complementarios, como la protección contra daños accidentales (ADP), el servicio de sustitución de baterías o la retención de soportes defectuosos (DMR), el cliente está sujeto a limitaciones de ese soporte de cobertura cuando viaje.

ZONAS DE DESPLAZAMIENTO

Los tiempos de respuesta para la asistencia técnica de hardware in situ solo se aplican en ubicaciones situadas a un máximo de 160 km de un centro de asistencia técnica designado por HP. Si la ubicación del cliente se encuentra a menos de 320 km de un centro de asistencia designado por HP, el desplazamiento no tendrá ningún coste adicional. Si la ubicación del cliente se encuentra a más de 320 km de un centro de asistencia designado por HP, se facturará al cliente 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 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 tabla siguiente.

Las definiciones de las zonas de desplazamiento y los correspondientes tiempos de respuesta varían según los países o las ubicaciones geográficas participantes. Ponte en contacto con la oficina de ventas local para obtener información sobre las zonas de desplazamiento y los tiempos de respuesta modificados.

Términos y condiciones

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

Para obtener más información

Ponte en contacto con tu representante de ventas de HP o partner de canal local o visita hp.com/go/pcandprintservices.



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

Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables que se han facilitado o indicado 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 se verán afectados en modo alguno por los términos y las condiciones del servicio de HP o por la garantía limitada de HP facilitados con el producto de HP.

© Copyright 2025 HP 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 errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.