

Servicio in situ de asistencia técnica de hardware de HP

Servicios HP Care Pack



Ventajas del servicio

- Tiempo de funcionamiento del producto mejorado
- Flexibilidad para satisfacer las necesidades de servicio específicas
- Práctica asistencia técnica in situ por parte de expertos cualificados

Aspectos importantes del servicio

- Asistencia técnica y diagnóstico de problemas remotos
- Asistencia técnica de hardware in situ
- Piezas y materiales de sustitución
- Actualizaciones de firmware para los productos seleccionados
- Selección de franjas de cobertura y tiempos de respuesta
- Acceso a la información de servicios y asistencia técnica electrónica

Descripción general del servicio

El servicio in situ de asistencia técnica de hardware de HP brinda asistencia técnica remota e in situ para el hardware cubierto, lo que contribuye a mejorar el tiempo de funcionamiento del producto. Puedes elegir entre distintas opciones de nivel de servicio que presentan varias combinaciones de franjas de cobertura de respuesta in situ con distintas duraciones para responder a tus necesidades de servicio específicas. Las opciones de nivel de servicio con llamada de reparación brindan acceso a especialistas de asistencia técnica que inician rápidamente la resolución de problemas del sistema para que el hardware vuelva a funcionar correctamente en un espacio de tiempo determinado.

Funciones y especificaciones

Asistencia técnica y diagnóstico de problemas remotos

Una vez que hayas recibido y aceptado la llamada, HP empezará a detectar, aislar y solucionar la incidencia de hardware. Antes de brindar asistencia técnica in situ, HP puede realizar un diagnóstico remoto utilizando el servicio de asistencia técnica electrónica remoto para acceder a los productos cubiertos o utilizar otros medios disponibles para ofrecer una resolución remota. 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). Independientemente de tu franja de cobertura, 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 asistencia técnica remota electrónica de HP 24 x 7. 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 técnica de hardware in situ

En el caso de los incidentes de hardware que no se puedan solucionar de forma remota, un representante autorizado ofrecerá asistencia técnica in situ para restablecer el funcionamiento del hardware cubierto. HP puede optar por sustituir determinados productos en lugar de repararlos. Los productos de sustitución serán nuevos o equivalentes a nuevos desde un punto de vista funcional. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP. A su llegada, los representantes prestarán el servicio in situ o de forma remota, a su entera discreción, hasta que los productos estén reparados. Las tareas se pueden suspender temporalmente si se necesitan piezas o recursos adicionales, pero se retomarán tan pronto como se encuentren disponibles.

Funciones y especificaciones (continuación)

- **Reparación en caso de fallo:** En el momento en que se inicia la prestación del servicio de asistencia técnica in situ, HP puede implementar mejoras de ingeniería disponibles y actualizaciones de firmware no instalables por el cliente que se requieran en los productos de hardware cubiertos con el fin de recuperar el correcto estado de funcionamiento o mantener el servicio de prestación de asistencia técnica de HP.
- **Reparación según demanda:** En función de tu propia petición, HP puede instalar actualizaciones críticas de firmware no implementables por el cliente y recomendadas por la división de producto de HP para su inmediata instalación en productos de hardware cubiertos.

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. En el caso de que desees conservar, desmagnetizar, o destruir físicamente mediante cualquier otro medio las piezas sustituidas, deberás abonar el precio de la pieza de sustitución.

No se facilitan consumibles ni suministros ya que no se contemplan como parte de este servicio; los términos y condiciones de la garantía estándar se aplican en las piezas de consumibles y suministros. La reparación o sustitución de los consumibles o suministros es tu responsabilidad. Se pueden aplicar excepciones; ponte en contacto con HP para obtener más información. Consulta el apartado «Cobertura» de la página 6 para obtener más información.

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 facilitar, instalar o brindar asistencia técnica para la instalación de actualizaciones de firmware, junto con asistencia técnica de hardware in situ, en el caso de que hayas adquirido previamente una licencia válida para utilizar las actualizaciones de software correspondientes.

Funciones de servicio opcionales

- **Protección frente a daños accidentales:** Cada nivel de servicio puede incluir una protección frente a daños accidentales seleccionando productos de hardware aptos. Un daño accidental se define como el daño físico a un producto causado por un incidente repentino e imprevisto, o como resultado del mismo, siempre que dicho daño ocurra en el transcurso del uso regular. Ejemplos de este tipo de daños son el derrame no intencionado de líquidos dentro de la unidad o encima de la misma, las caídas y los golpes, las subidas de tensión, así como los daños o roturas en las pantallas de cristal líquido (LCD) y piezas. Se pueden aplicar restricciones según el país; ponte en contacto con tu representante de HP.
- **Retención de soporte defectuoso:** Esta opción te permite retener discos duros o componentes de unidades SSD/flash defectuosos a los que no quieres renunciar debido a que pueden contener datos confidenciales. Todas las unidades aptas de un sistema cubierto deben estar incluidas en la retención de soporte defectuoso.
- **Llamada de reparación:** En lugar de un tiempo de respuesta in situ, se puede elegir un compromiso con el tiempo de llamada de reparación en determinados productos. En los incidentes críticos con los productos cubiertos que no se puedan solucionar de forma remota con suficiente rapidez, HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware cubierto en el plazo de tiempo especificado y desde que el centro de soluciones de HP reciba la solicitud del servicio. La llamada de reparación no se encuentra disponible en todas las regiones. Para obtener más información, ponte en contacto con una oficina de ventas de HP local.
- **Gestión mejorada del inventario de piezas:** Para cumplir los compromisos de tiempo relativos a la llamada de reparación, HP mantiene un inventario de piezas de sustitución crítica para almacenarlo en unas instalaciones designadas por HP. Estas piezas se gestionan para permitir una mayor disponibilidad del inventario y los representantes autorizados de HP pueden acceder a ellas con el fin de responder a las solicitudes de asistencia técnica que lo requieran. La gestión mejorada del inventario de piezas se incluye con determinados compromisos de tiempo de llamada de reparación opcionales.

Funciones y especificaciones (continuación)

- **Cobertura exclusiva para ordenadores de escritorio/estaciones de trabajo/estaciones de trabajo móviles/Thin Clients/portátiles:** En el caso de productos de ordenador aptos, puedes elegir una cobertura exclusiva para ordenadores de escritorio/estaciones de trabajo/estaciones de trabajo móviles/Thin Clients/portátiles. Los HP Care Pack con esta limitación de cobertura no incluyen monitores externos o accesorios que no se adquieran ni incluyan en el embalaje original del producto.
- **Sustitución del kit de mantenimiento:** Un técnico formado de HP se desplaza a tus instalaciones y ofrece toda la mano de obra, piezas, y materiales necesarios para sustituir el kit de mantenimiento y limpiar la impresora. La impresora debe funcionar correctamente antes de que se instale el kit. HP puede utilizar piezas refabricadas que sean equivalentes a las nuevas en términos de rendimiento; las piezas sustituidas pasan a ser propiedad de HP. El compromiso de reparación se considera finalizado cuando el técnico sustituye el kit de mantenimiento e imprime una página de prueba correctamente.

Especificaciones de entrega

Franja de cobertura

La franja de cobertura especifica el tiempo durante el cual los servicios descritos se ofrecen in situ o de forma remota. Un representante autorizado de HP acudirá a tus instalaciones durante la franja de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware dentro de un tiempo de respuesta adecuado una vez que HP haya recibido y aceptado la llamada. Las llamadas recibidas fuera de la franja de cobertura, se registrarán en el momento de la llamada, se admitirán al siguiente día de cobertura y se aplicarán en el intervalo de respuesta adecuado.

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.

Opciones de nivel de servicio

Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio y la cobertura, ponte en contacto con una oficina de ventas local de HP.

Opción de nivel de servicio	Franja de cobertura
Respuesta in situ en el segundo día laborable: horario comercial estándar (9 x 5)	9 horas al día (de 8:00 a 17:00 horas: hora local), 5 días a la semana (de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP)
Respuesta in situ al siguiente día laborable: horario comercial estándar (9 x 5)	
Respuesta in situ en cuatro horas: horario comercial estándar (9 x 5)	
Respuesta in situ al día siguiente: horario comercial estándar (9 x 7)	9 horas al día (de 8:00 a 17:00 horas: hora local), 7 días a la semana (incluidos los días festivos de HP)
Respuesta in situ en cuatro horas: horario comercial estándar (9 x 7)	
Respuesta in situ en cuatro horas: horario comercial ampliado (13 x 5)	13 horas al día (de 8:00 a 21:00 horas: hora local), 5 días a la semana (de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP)
Respuesta in situ en cuatro horas: horario comercial ampliado (13 x 7)	13 horas al día (de 8:00 a 21:00 horas: hora local), 7 días a la semana (incluidos los días festivos de HP)
Respuesta in situ en cuatro horas: 24 x 7	24 horas al día, 7 días a la semana (incluidos los días festivos de HP)
Llamada de reparación en 6 horas	24 horas al día, 7 días a la semana (incluidos los días festivos de HP) Para incidentes graves con hardware cubierto, HP empleará los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware cubierto en un plazo de 6 horas desde la llamada inicial a HP, si este plazo se encuentra dentro de la franja de cobertura.
Llamada de reparación en 24 horas: 24 x 7	24 horas al día, 7 días a la semana (incluidos los días festivos de HP) Para incidentes graves con hardware cubierto, HP empleará los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware cubierto en un plazo de 24 horas desde que HP recibe y admite la llamada.

Especificaciones de entrega (continuación)

Tiempo de respuesta in situ

En el caso de incidentes con hardware cubierto que no se puedan solucionar de forma remota, HP empleará los esfuerzos comercialmente razonables para responder in situ dentro del tiempo de respuesta in situ especificado (es decir, al tercer día de cobertura, al siguiente día de cobertura o en cuatro horas). El tiempo de respuesta in situ comienza una vez que HP recibe y admite la llamada inicial, y termina cuando el representante autorizado de HP llega a las instalaciones, o cuando HP determina que la incidencia correspondiente no requiere ninguna intervención in situ. Los tiempos de respuesta solo se calculan durante la franja de cobertura y pueden trasladarse al siguiente día en el que exista disponibilidad.

Llamada de reparación

El tiempo para la llamada de reparación hace referencia al plazo que se inicia cuando el centro de soluciones de HP registra la solicitud de servicio inicial, y finaliza cuando HP determina que se ha reparado el hardware. Los tiempos de llamada de reparación solo se calculan durante la franja de cobertura y pueden trasladarse al siguiente día en el que exista una franja de cobertura. Ponte en contacto con tu representante de HP para consultar los tiempos para la llamada de reparación disponibles en tu región. Todos los tiempos para la llamada de reparación están sujetos a disponibilidad local.

La reparación se considera finalizada una vez que HP verifica que se ha corregido el funcionamiento incorrecto del hardware o que se ha sustituido el hardware. 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 son nuevos o equivalen a productos nuevos en lo que respecta a su rendimiento. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP.

Es posible que se necesite un máximo de 60 días desde el momento en que se adquiere y registra este servicio para configurar y llevar a cabo los análisis de nivel de servicio que HP estime oportunos, así como la planificación de procesos y piezas asociados antes de que entre en vigor el compromiso de tiempo para la llamada de reparación del hardware. Durante este periodo inicial de 60 días, si se realiza un análisis de nivel de servicio, HP ofrecerá el servicio de asistencia técnica in situ con el tiempo de respuesta más rápido posible de acuerdo con la disponibilidad de piezas y recursos. Los tiempos de respuesta pueden variar en función de la geografía y centro.

La cobertura no se incluye fuera del país en el que se ha vendido el HP Care Pack para la llamada de reparación.

Gestión de escalada

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



Acceso a la información de servicios y asistencia técnica electrónica

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 asistencia técnica para solucionar incidencias y compartir las mejores prácticas con otros usuarios registrados.
- Búsquedas ampliadas basadas en web de documentos de asistencia técnica 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 permite solucionar problemas rápidamente mediante un proceso de precualificación que envía la solicitud de asistencia técnica o servicio al recurso más cualificado para atenderla. También permite la visualización del estado de cada solicitud de asistencia técnica o servicio enviada, incluidos los casos enviados 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 asistencia técnica y participar en foros de asistencia técnica. 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 asistencia técnica remota 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 historiales. El acceso remoto al sistema permite al especialista de asistencia técnica de HP brindar un diagnóstico y resolución del problema más rápidos. Los especialistas de asistencia técnica 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. Las piezas de sustitución serán nuevas o funcionalmente equivalentes a nuevas en términos de rendimiento. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP. La obligación de finalizar el trabajo no se aplica a la asistencia técnica in situ que se brinda para ordenadores de sobremesa, dispositivos móviles y productos del consumidor. HP determina la resolución final de todos los incidentes notificados.

Especificaciones de entrega (continuación)

Cobertura

Este servicio ofrece cobertura para ordenadores, impresoras, impresoras multifunción (MFP, por sus siglas en inglés) y otros productos de hardware de la marca HP aptos, incluidos los componentes internos admitidos y suministrados por HP, como las unidades de memoria o unidades ópticas. Esto incluye los accesorios de la marca HP adjuntos que se adquieren e incluyen en el embalaje original de los ordenadores de escritorio, estaciones de trabajo, Thin Clients, portátiles, tablets, impresoras de TPV o impresoras multifunción principales, como el ratón, el teclado, la estación de acoplamiento, la cubierta, el replicador de puertos, el adaptador de CA, el accesorio de acabado o la bandeja de papel.

Los servicios de HP Care Pack con esta limitación de cobertura no cubren los monitores HP externos. Los dispositivos multifunción 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 multifunción.

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.

En el caso de los sistemas de terminal punto de venta (TPV) y de las soluciones de productos empaquetados de HP, como las soluciones de puntos de venta retail o TPV móviles, este servicio solo cubre la unidad base, a menos que el servicio indique que se trata de un servicio de solución para TPV que ofrece cobertura para la unidad base y para un máximo de seis periféricos con números de pieza y números de serie de HP, como las cajas registradoras, impresoras, expositores para monitores y lectores de códigos de barras o escáneres manuales que se hayan vendido como parte de la solución de TPV o solución de productos empaquetados.

La cobertura de los sistemas multiproveedor aptos incluye todos los componentes internos estándar facilitados por los proveedores y el monitor, teclado y ratón externos.

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. 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 para obtener más información.

Puede requerirse una ruta de actualización debido a 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 sustitución disponibles en todos los países debido a las capacidades de asistencia técnica local.

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 in situ, mediante un acceso remoto al sistema, herramientas remotas o por teléfono, al exclusivo criterio de HP.

Se puede tardar un máximo de sesenta días en realizar auditorías y procesos que se deben completar para la llamada de reparación antes de que el compromiso de tiempo de llamada de reparación de hardware entre en vigor.

Se llevará a cabo una revisión de la idoneidad para la llamada de reparación. Debes facilitar a HP todas las ubicaciones de cobertura necesarias antes de la revisión.

Especificaciones de entrega (continuación)

HP se reserva el derecho de degradar el servicio a un tiempo de respuesta in situ o 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.

En lo que respecta a las opciones de tiempo de respuesta in situ de hardware, HP te recomienda encarecidamente instalar y utilizar la solución apropiada de asistencia técnica remota de HP con una conexión segura a HP con el fin de permitir la prestación del servicio. La solución de asistencia técnica remota de HP es necesaria para los compromisos con el tiempo de llamada de reparación de hardware. Si no se implementa la solución adecuada de asistencia técnica remota de HP, es posible que HP no pueda brindar el servicio tal y como se define y no está obligado a hacerlo. Se pueden aplicar tasas adicionales para la instalación in situ de firmware no instalable por el cliente si no se implementa la solución de asistencia técnica remota de HP.

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 así lo requiere HP, tú o un representante autorizado de HP deberéis activar el producto de hardware en un plazo de diez días a partir de la fecha de compra siguiendo las instrucciones incluidas en HP Care Pack o el documento que HP envía por correo electrónico o por cualquier otra vía. Si un producto cubierto cambia de ubicación, este deberá activarse o registrarse (o deberá realizarse un ajuste correcto del registro de HP ya existente) en un plazo de diez días desde el momento del cambio.

HP realizará una revisión para determinar si se puede incluir el servicio en la nueva localización. Si HP determina que no dispone de cobertura de llamada de reparación para la nueva ubicación, el servicio restablecerá los términos y condiciones del servicio in situ al siguiente día laborable.

El compromiso de tiempo para la llamada de reparación requiere el acceso inmediato y sin restricciones a tu sistema cuando así lo solicite HP. El compromiso de tiempo para la llamada de reparación no se aplica cuando se retrasa o deniega el acceso al sistema, incluida la resolución de problemas, in situ o remota, y las evaluaciones de diagnóstico del hardware. Si solicitas un servicio programado, el periodo de tiempo para la llamada de reparación se inicia en el momento acordado.

Se recomienda encarecidamente una solución de asistencia técnica remota de HP con una conexión segura a HP para las opciones de tiempo de respuesta in situ de hardware y para los compromisos de tiempo para la llamada de reparación de hardware. Debes facilitar todos los recursos necesarios, de acuerdo con las notas de versión de la solución de asistencia técnica remota de HP, con el fin de habilitar la prestación del servicio y las opciones. Siempre que se instala una solución de asistencia técnica remota de HP, también debes mantener la información detallada de contacto configurada en la solución de asistencia técnica remota que HP utilizará para dar respuesta a un fallo del dispositivo. Ponte en contacto con un representante local de HP para obtener más información sobre los requisitos, especificaciones y exclusiones.

Si HP lo solicita, debes ofrecer apoyo a los esfuerzos de resolución de problemas de forma remota de HP con las siguientes acciones:

- 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 con el fin de que HP pueda identificar o solucionar los problemas, tal como lo solicite HP.

Especificaciones de entrega (continuación)

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. Te comprometes a abonar las tasas adicionales si solicitas a HP que instale actualizaciones o revisiones de firmware instalables por el cliente. Cualquier importe adicional que deba repercutirse, se calculará en función del tiempo y los materiales requeridos, a menos que previamente hayas establecido por escrito otro tipo de procedimiento.

En aquellos casos en los que se envíen piezas de autorreparación del cliente (CSR, por sus siglas en inglés) o productos de sustitución para solucionar un problema, serás responsable de devolver la pieza o producto defectuoso en el periodo que designe HP. Si HP no recibiera la pieza o el producto defectuoso en el periodo de tiempo estipulado, o si se hubieran borrado magnéticamente o dañado físicamente la pieza o el producto de cualquier otro modo en el momento de la recepción, el cliente deberá pagar el precio de la tasa de HP del componente o producto defectuoso, según lo determine HP.

Eres responsable de la seguridad de tu propia información de propietario y confidencial, y de la eliminación o el saneamiento adecuados de los datos de productos que se puedan sustituir o devolver a HP como parte del proceso de reparación. Para obtener más información sobre estas responsabilidades, incluidas aquellas descritas en la política de saneamiento de soportes y política de gestión de soportes para clientes de atención sanitaria de HP, consulta hp.com/go/mediahandling.

Protección frente a daños accidentales (función opcional)

En el caso de las ofertas de HP Care Pack que incluyan la función de servicio opcional de protección frente a daños accidentales, debes informar del daño accidental a HP en un plazo de treinta días desde la fecha del incidente para que HP pueda agilizar el servicio de reparación del sistema. El informe debe incluir una explicación detallada del accidente, incluido el cuándo, dónde y cómo ocurrió, así como una descripción de los daños en la unidad. HP rechazará la reclamación si no se facilita esta información o si se notifica el incidente en un plazo superior a treinta días desde la fecha en la que tuvo lugar dicho incidente.

Retención de soporte defectuoso (función opcional)

Con la opción de servicio de retención de soporte defectuoso, asumes las siguientes responsabilidades:

- 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 las unidades SSD/flash retenidos, o asegurarse de que no vuelvan a utilizarse.
- Desechar los discos duros o unidades SSD/flash retenidos de acuerdo con las leyes y las regulaciones medioambientales aplicables.

En el caso de los discos o las unidades SSD/flash que HP te suministre en calidad de préstamo, alquiler o arrendamiento, devolverás puntualmente los discos o las unidades SSD/flash de sustitución cuando caduque o finalice el servicio de asistencia técnica con HP. Serás el único responsable de eliminar los datos confidenciales antes de devolver a HP los discos o las 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.

Limitaciones del servicio

A discreción de HP, se prestará servicio con una combinación de diagnóstico y asistencia técnica remotos, servicios in situ y otros métodos de prestación de servicios. Entre ellos se incluye la entrega, mediante mensajería, de piezas de autorreparación del cliente (CSR, por sus siglas en inglés) o de un producto de sustitución completo. HP decidirá el método de prestación correspondiente para ofrecer una asistencia técnica efectiva y puntual, y cumplir con el compromiso de tiempo para la llamada de reparación, si fuera necesario.

HP diseña sus productos para que los pueda reparar el cliente. El servicio de autorreparación del cliente (CSR, por sus siglas en inglés) es un componente clave de las condiciones de garantía de HP. Permite a HP enviar piezas de sustitución, como un teclado, ratón u otras piezas clasificadas como piezas de autorreparación del cliente (CSR, por sus siglas en inglés), directamente al cliente una vez que se ha confirmado un fallo. Las piezas se envían generalmente por la noche con el fin de que se reciban lo antes posible. Posteriormente, puedes sustituir las piezas según tus necesidades.

El servicio de autorreparación del cliente (CSR, por sus siglas en inglés) «obligatorio» forma parte de la garantía estándar asociada a algunos productos. CSR es opcional para clientes con un HP Care Pack o acuerdo de asistencia técnica contractual. «Opcional» permite al cliente realizar un CSR o elegir que el servicio de personal de HP lleve a cabo la sustitución sin cargo adicional durante el periodo de cobertura del servicio del producto.

HP Care Pack y los acuerdos de asistencia técnica contractual, que incluyen condiciones «in situ», permitirán el envío de piezas de autorreparación del cliente directamente al cliente si se selecciona CSR. Por otro lado, se enviará un técnico de asistencia técnica de HP a sus instalaciones para realizar la reparación en el caso de que decidas no utilizar CSR.

HP Care Pack y los acuerdos de asistencia técnica contractual, que incluyen condiciones «fuera de las instalaciones» como «Recogida y devolución» o «Devolución a HP», necesitan que entregues el producto en una ubicación de reparación de HP autorizada o que envíes el producto a HP (al criterio exclusivo de HP), en el caso de que decidas no utilizar CSR.

En el caso de que el cliente acepte el CSR recomendado y se facilite una pieza de autorreparación del cliente para restablecer el funcionamiento del sistema, no se aplicará el nivel de servicio in situ. En estos casos, HP suele enviar por servicio de mensajería urgente las piezas de autorreparación del cliente necesarias para restablecer el funcionamiento del producto a la ubicación del cliente.

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

En el caso de los sistemas de punto de venta de HP y las soluciones de productos empaquetados, como las soluciones minoristas, los quioscos o los carros, el servicio in situ puede prestarse solo para la unidad base. El servicio de los periféricos adjuntos se ofrecerá mediante el envío de piezas de sustitución o productos de sustitución completos para CSR o para la instalación realizada por el servicio de mensajería que entregue la pieza o producto.

Exclusiones del servicio in situ de asistencia técnica de hardware de HP

- Realización de copias de seguridad, recuperación y asistencia técnica para sistemas operativos, otro tipo software y datos.
- Realización de pruebas de funcionamiento de aplicaciones y otras pruebas que solicites.
- Resolución de problemas de interconectividad y compatibilidad.
- Asistencia técnica para problemas relativos a la red.
- Cualquier servicio solicitado derivado de fallos al incorporar cualquier solución, reparación, revisión o modificación del sistema facilitadas por HP.
- Servicios solicitados derivados de una falta de acción preventiva previamente aconsejada por HP.
- Cualquier servicio solicitado derivado de un trato o uso inadecuados del producto.
- Cualquier servicio solicitado derivado de intentos de instalación, reparación, mantenimiento o modificación de hardware, software o firmware no autorizados.



Limitaciones del servicio (continuación)

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.

Exclusiones de la protección frente a daños accidentales

La función de servicio de protección frente a 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, textura o 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.

Limitaciones del servicio (continuación)

- Daños en productos cuyos números de serie se hayan eliminado o modificado.
- Daños o fallos en equipos cubiertos por la garantía del fabricante, retirada, o boletines 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; cualquier servicio de asistencia técnica, configuración, instalación o reinstalación de cualquier software o datos; o utilización de soportes defectuosos o dañados.
- Cualquiera de las condiciones previas que se produjeron antes de la fecha de adquisición de HP Care Pack.
- Obsolescencia del producto.
- Cualquier equipo trasladado fuera del país de compra y no incluido en un HP Care Pack de viaje + 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.
- Cualquier conducta imprudente, negligente o agresiva durante la manipulación 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).

Limitaciones de la protección frente a daños accidentales

La disponibilidad de la adquisición de la función de servicio de protección frente a 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 frente a 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 frente a 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 de servicio de protección frente a 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 el contrato específico del país indique lo contrario.

HP se reserva del derecho de rechazar solicitudes de compra de la función de protección frente a daños accidentales de clientes con un historial de reclamaciones considerablemente alto.

Limitaciones del servicio (continuación)

Pueden aplicarse restricciones según el país. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio de protección frente a daños accidentales, ponte en contacto con una oficina de ventas local de HP.

Limitaciones en la retención de soporte defectuoso

La opción de retención de soporte defectuoso solo se aplica en los discos o unidades SSD/flash que HP haya sustituido debido a un funcionamiento incorrecto. No se aplica en la sustitución de discos o unidades SSD/flash 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 soporte defectuoso.

Las tasas de fallo de los discos o unidades SSD/flash se supervisan continuamente y HP se reserva el derecho de cancelar este servicio con un aviso de 30 días siempre y cuando estime oportuno que utilizas excesivamente el servicio de retención de soporte defectuoso (por ejemplo, cuando la sustitución de discos o unidades SSD/flash defectuosos que contienen datos supera ampliamente los porcentajes de fallo habituales del sistema afectado).

HP no tendrá obligación alguna con respecto al contenido o la destrucción de cualquier disco o unidad SSD/flash que retengas o envíes a HP. No obstante, cualquier disposición Sin perjuicio de lo dispuesto en los términos de venta estándar actuales de HP o en la hoja de datos técnicos que indique lo contrario, en ningún caso HP o sus filiales, subcontratistas o proveedores serán responsables de ningún incidente, especial, o daños consecuentes o daños por pérdida o un uso indebido de datos conforme a este servicio de retención de soporte defectuoso.

Las tasas de fallo de estos componentes se supervisan continuamente y HP se reserva el derecho de cancelar este servicio con un aviso de 30 días siempre y cuando estime oportuno que utilizas excesivamente el servicio de retención de soporte defectuoso (por ejemplo, cuando la sustitución de componentes defectuosos que contienen datos supera ampliamente los porcentajes de fallo habituales del sistema afectado).

Exclusiones de la sustitución del kit de mantenimiento

Esta función no incluye ninguna reparación más allá de la sustitución del kit de mantenimiento. En el caso de que tu impresora precise sustituciones adicionales, se cobrará una tasa adicional por este servicio. Solo los técnicos autorizados de HP pueden sustituir los kits de mantenimiento de las impresoras HP.

Limitaciones del servicio (continuación)

Nivel de gravedad del incidente

HP confirmará una llamada mediante el registro de un caso, te comunicará el identificador del caso y te confirmará los requisitos de gravedad y el tiempo del incidente para iniciar las medidas correctivas. Nota: en el caso de los eventos recibidos mediante soluciones de asistencia técnica remota electrónica de HP, HP se pondrá en contacto contigo, te pedirá que definas la gravedad del incidente y gestionará el acceso al sistema antes de que se pueda iniciar el tiempo para la llamada de reparación o el periodo de tiempo de respuesta in situ de hardware. Los compromisos de asistencia técnica del hardware in situ y de tiempo para la llamada de reparación del hardware pueden variar en función de la gravedad del incidente. Tú eres el que determina el nivel de gravedad del incidente.

Nivel de gravedad	Ejemplos
Gravedad 1: Interrupción crítica del servicio	Entorno de producción fuera de servicio; sistema o aplicación de producción fuera de servicio/en riesgo grave; riesgo o corrupción/pérdida de datos; actividad empresarial gravemente afectada; problemas de seguridad
Gravedad 2: Degradación crítica	Entorno de producción gravemente perjudicado; sistema o aplicación de producción interrumpidos/en peligro; riesgo de reaparición; impacto significativo en la actividad empresarial
Gravedad 3: Normal	Sistema que no sea de producción (p. ej., sistema de prueba) fuera de servicio o degradado; sistema o aplicación de producción degradados con solución en marcha; pérdida de funcionalidad aunque sin ser crítica; impacto limitado en la actividad empresarial
Gravedad 4: Baja	No existe un impacto en la actividad empresarial o en el usuario

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. 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 distancias indicadas a continuación son meramente orientativas. Para obtener más información sobre las zonas de desplazamiento, ponte en contacto con una oficina de ventas de HP local.

Distancia desde un centro de asistencia técnica designado por HP	Respuesta in situ al día siguiente de cobertura
De 0 a 160 km	Respuesta in situ al día siguiente de cobertura
De 161 a 320 km	1 día adicional de cobertura
De 321 a 480 km	2 días adicionales de cobertura
Más de 480 km	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos

Distancia desde el centro de asistencia técnica designado por HP	Compromiso de tiempo de llamada de reparación de hardware
De 0 a 80 km	Compromiso de tiempo de llamada de reparación aplicable
De 81 a 160 km	Compromiso de tiempo de llamada de reparación aplicable
Más de 160 km	Ponte en contacto con tu representante de HP

La llamada de reparación se encuentra disponible en ubicaciones situadas a menos de 80 km de un centro de asistencia técnica designado por HP. En las ubicaciones situadas entre 81 y 160 km de un centro de asistencia técnica designado por HP, se aplica un compromiso ajustado de tiempo para la llamada de reparación del hardware, que se indica en la tabla siguiente. El compromiso de tiempo para la llamada de reparación del hardware no se encuentra disponible para las ubicaciones situadas a más de 160 km de un centro de asistencia técnica designado por HP. Las distancias indicadas a continuación son meramente orientativas. Para obtener más información sobre las zonas de desplazamiento, ponte en contacto con una oficina de ventas de HP local.

Si la ubicación del cliente se encuentra a menos de 320 km de un centro de asistencia técnica designado por HP, el desplazamiento no tendrá ningún coste adicional. Si la ubicación se encuentra a más de 320 km de un centro de asistencia técnica designado por HP, se facturará un importe adicional en concepto de desplazamiento.

Si el producto se encuentra o se va a instalar fuera de la zona de desplazamiento especificada, o la ubicación no es accesible en coche y, por lo tanto, requiere un acceso especial (por ejemplo, plataformas petrolíferas, barcos o zonas remotas en desiertos), el servicio puede estar sujeto al cobro de importes adicionales, tiempos de respuesta más largos, la reducción del horario de cobertura o limitaciones en el servicio de recogida y devolución, según lo determine HP. Consulta las condiciones locales de asistencia técnica con tu representante de ventas de HP.

Las zonas y los costes de desplazamiento pueden variar en función de la zona geográfica.

La cobertura no estará incluida fuera del país en el que se haya vendido HP Care Pack de llamada de reparación. Ponte en contacto con tu representante local de HP para obtener más información.

Información sobre pedidos

Todas las unidades y opciones con ofertas HP Care Pack vendidas de forma individual deben solicitarse con el mismo nivel de servicio que el producto del que forman parte, si dicho nivel de servicio se encuentra disponible para esas unidades y opciones. La disponibilidad de las funciones y los niveles de servicio puede variar en función de los recursos locales y puede estar limitada a determinados productos y ubicaciones. Ponte en contacto con tu representante de ventas de HP local o partner de canal para solicitar el servicio in situ de asistencia técnica de hardware de HP, o bien para solicitar información detallada adicional.

Términos y condiciones

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

Más información

Ponte en contacto con el representante de ventas de HP o el partner de canal local para obtener más información, o visita hp.com/go/pcandprintservices.

Suscríbete para recibir novedades
hp.com/go/getupdated



Compartir con compañeros

Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables proporcionados o indicados al cliente en el momento de la compra. Los clientes pueden tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables y estos derechos no se ven afectados en modo alguno por los términos y condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionados con el producto de HP.

© Copyright 2019 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.

4AA5-6385ESE, octubre de 2019, rev. 6

