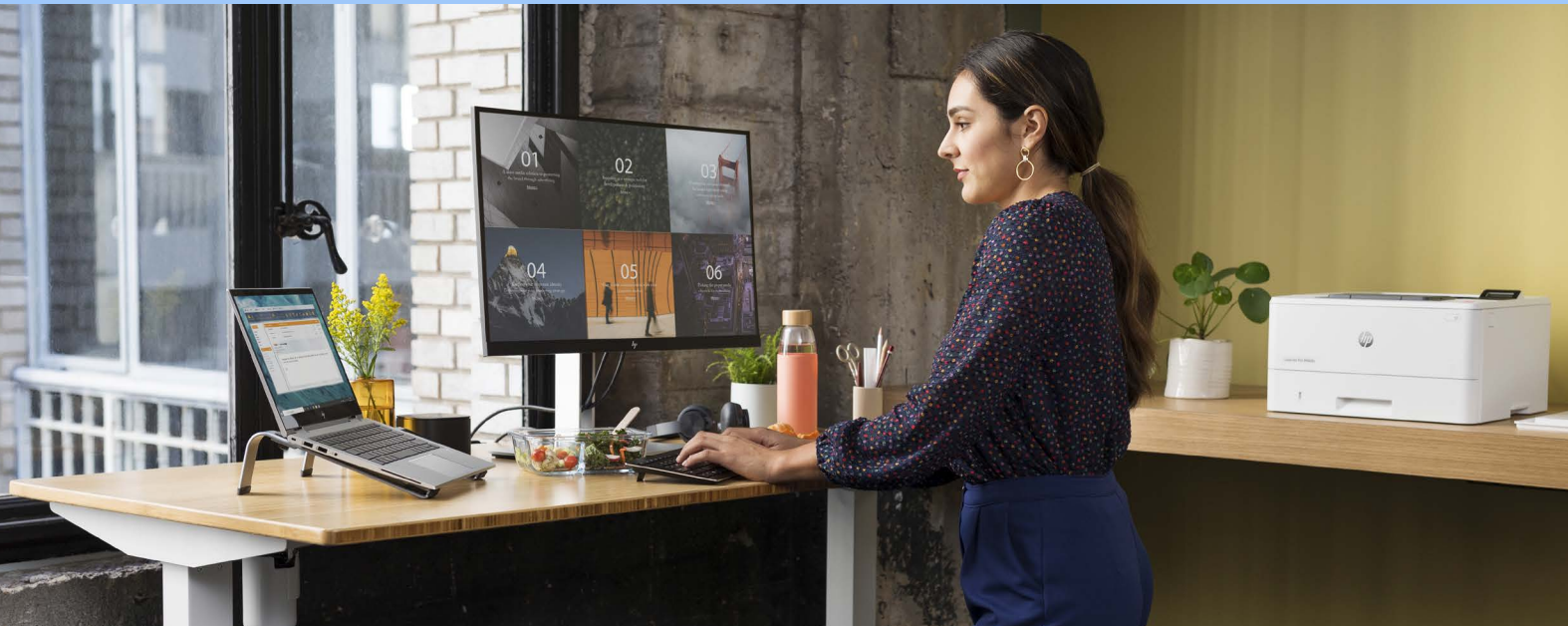


HP Onsite Care

Servicios HP Care Pack para sistemas personales



Ventajas del servicio

- Soporte de reparaciones de calidad
- Tiempo de funcionamiento del producto mejorado
- Flexibilidad para satisfacer las necesidades de servicio específicas
- Práctico soporte in situ por parte de expertos cualificados

Aspectos importantes del servicio

- Soporte y diagnóstico remotos de problemas
- Asistencia técnica de hardware in situ (piezas de recambio y mano de obra incluidas)
- Actualizaciones de firmware para los productos seleccionados

Visión general del servicio

Contribuye a tener a los empleados contentos con opciones de servicio y soporte de dispositivos que restauran la productividad con HP Onsite Care.¹ Amplía la protección de tus dispositivos HP con soporte de IT para reparar problemas de hardware durante un máximo de 5 años sin gastos adicionales. Consigue que los empleados vuelvan a ser productivos siempre que trabajen con un cómodo soporte de IT remoto que intenta resolver los problemas de los dispositivos con un 85 % de resolución a la primera.^{1,7} Para una recuperación más rápida de la productividad, ten la seguridad de que un técnico experto de HP puede desplazarse a tu empresa para solucionar el problema.

Funciones y especificaciones

SOPORTE Y DIAGNÓSTICO REMOTOS DE PROBLEMAS

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

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

ASISTENCIA 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 soporte 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 remotamente 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.

- Reparación en caso de fallo: En el momento en que se inicia la prestación del servicio de soporte 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 soporte 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. 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.

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 soporte para la instalación de actualizaciones de firmware, junto con soporte 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

Obtén la reparación o sustitución de los dispositivos cuando se produzcan daños imprevistos por caídas, derrames de líquidos y sobrecargas eléctricas que se produzcan durante el uso normal del ordenador con la protección opcional frente a daños accidentales. La sección «Limitaciones del servicio» incluye otros detalles y exclusiones adicionales del servicio de protección contra daños accidentales. Se pueden aplicar restricciones según el país; ponte en contacto con tu representante de HP^{1,2}

RETENCIÓN DE MEDIOS DEFECTUOSOS

Añade retención de medios defectuosos para que tu empresa pueda mantener el control de los discos duros defectuosos, lo que contribuye a reducir el riesgo de que se pongan en peligro datos confidenciales.^{1,2,3} Esta opción te permite conservar discos duros defectuosos o componentes de unidades SSD/flash a los que no desees renunciar debido a los datos confidenciales que pueden contener. Todas las unidades elegibles de un sistema cubierto deben estar incluidas en la retención de medios defectuosos.

ASISTENCIA EN VIAJE

Ayuda a reducir el tiempo de inactividad cuando surjan problemas utilizando la cobertura de asistencia telefónica y en las instalaciones en el idioma local en más de 110 países de todo el mundo cuando amplíes tu asistencia con la cobertura de viaje.

La cobertura de viaje está disponible en las principales regiones geográficas del mundo y la lista de países y zonas geográficas es muy completa y no deja de ampliarse. Puedes encontrar una lista detallada [aquí](#). Esta lista proporciona información sobre la disponibilidad geográfica específica de la asistencia de hardware al siguiente día laborable para viajeros, incluidas las opciones de protección frente a daños accidentales y de retención de medios defectuosos. La lista de países y ubicaciones geográficas puede cambiar sin previo aviso.

HP recomienda que valides la cobertura de viaje a través de este sitio web antes de cualquier salida.

Si viajas a cualquiera de estos destinos y fuera del país en el que se compró el producto, HP:

- Te facilitará el número de teléfono del Centro de Soluciones Globales de HP del país o la región correspondiente, que podrás encontrar aquí.
- 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.
- Acordará un servicio de respuesta al siguiente día laborable en la ubicación donde te encuentres dentro del país o la región, o bien la entrega de una pieza de sustitución, según sea necesario.
- Proporcionará las piezas requeridas para la reparación de acuerdo con las especificaciones del hardware, siempre que las piezas localizadas estén disponibles en el lugar donde te encuentres.

SOLUTION CARE PACK

Añade la cobertura de reparación o sustitución de hasta seis periféricos (incluidas hasta dos pantallas) cuando adquiera los periféricos al mismo tiempo que sus ordenadores de sobremesa comerciales, estaciones de trabajo, estaciones de trabajo portátiles y determinados notebooks HP.^{1,5}

Especificaciones de entrega

COBERTURA

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

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

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

Las estaciones de acoplamiento y los replicadores de puertos de HP están cubiertos en el país en el que se ha adquirido HP Care Pack, pero no fuera del país de adquisición. Este servicio no cubre: los consumibles (como soportes extraíbles, baterías reemplazables por el cliente, lápices de ordenador para tablet y otros consumibles), los dispositivos que requieren mantenimiento por parte del usuario y los dispositivos que no son de HP. Las baterías de los ordenadores comerciales HP móviles tienen una cobertura de hasta tres años. Busca «Interpretación de las garantías de batería para portátiles comerciales» en hp.com para obtener más información.

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

FRANJA DE COBERTURA

La franja de cobertura especifica el tiempo durante el cual los servicios descritos se ofrecen en sus instalaciones o de forma remota. El servicio está disponible de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP (la cobertura puede variar según la zona geográfica).¹

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.

TIEMPO DE RESPUESTA IN SITU

Para incidentes con hardware asegurado que no se puedan resolver de forma remota, HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para responder físicamente al siguiente día de cobertura. (Pueden aplicarse otros tiempos de respuesta en las instalaciones si se especifican como parte de la oferta) 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. No todas las opciones de nivel de servicio están disponibles para todos los productos. Las opciones de nivel de servicio que ha elegido se especificarán en la documentación de tu registro. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio y la cobertura, ponte en contacto con una oficina de ventas local de HP.

Administración de escalamientos

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

ACCESO A LA INFORMACIÓN DE SOPORTE ELECTRÓNICO Y SERVICIOS

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

- Algunas capacidades que se ponen a disposición de los usuarios registrados, como la suscripción a notificaciones proactivas de servicio relativas al hardware y la participación en foros de soporte para solucionar incidencias y compartir las mejores prácticas con otros usuarios registrados.
- Búsquedas ampliadas basadas en web de documentos de soporte adecuados para facilitar una resolución más rápida de incidencias.
- Algunas herramientas de diagnóstico de servicios propias de HP con acceso por contraseña.
- Una herramienta basada en web para enviar preguntas directamente a HP. Esta herramienta permite solucionar problemas rápidamente mediante un proceso de precalificación que envía la solicitud de soporte o servicio al recurso más cualificado para atenderla. También permite la visualización del estado de cada solicitud de soporte 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 soporte y participar en foros de soporte. Este servicio puede estar limitado por las restricciones de acceso de terceros.

SOLUCIÓN ELECTRÓNICA DE SOPORTE REMOTO

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

FINALIZACIÓN DEL TRABAJO

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

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Debes disponer de las licencias adecuadas de cualquier firmware subyacente cubierto por estos servicios. 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.

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

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

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

Si así lo requiere HP, el cliente o representante autorizado de HP deben registrar el producto de hardware en un plazo de diez 10 días desde la contratación del servicio siguiendo las instrucciones incluidas en el Care Pack o el documento enviado por HP por correo electrónico o cualquier otra vía. Si un producto con cobertura cambia de ubicación, debe ser registrado (o debe modificarse el registro ya existente) en un plazo de 10 días desde el cambio.

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

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

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

Con la opción del servicio de retención de medios defectuosos³, además de las responsabilidades del cliente anteriormente mencionadas, el cliente debe:

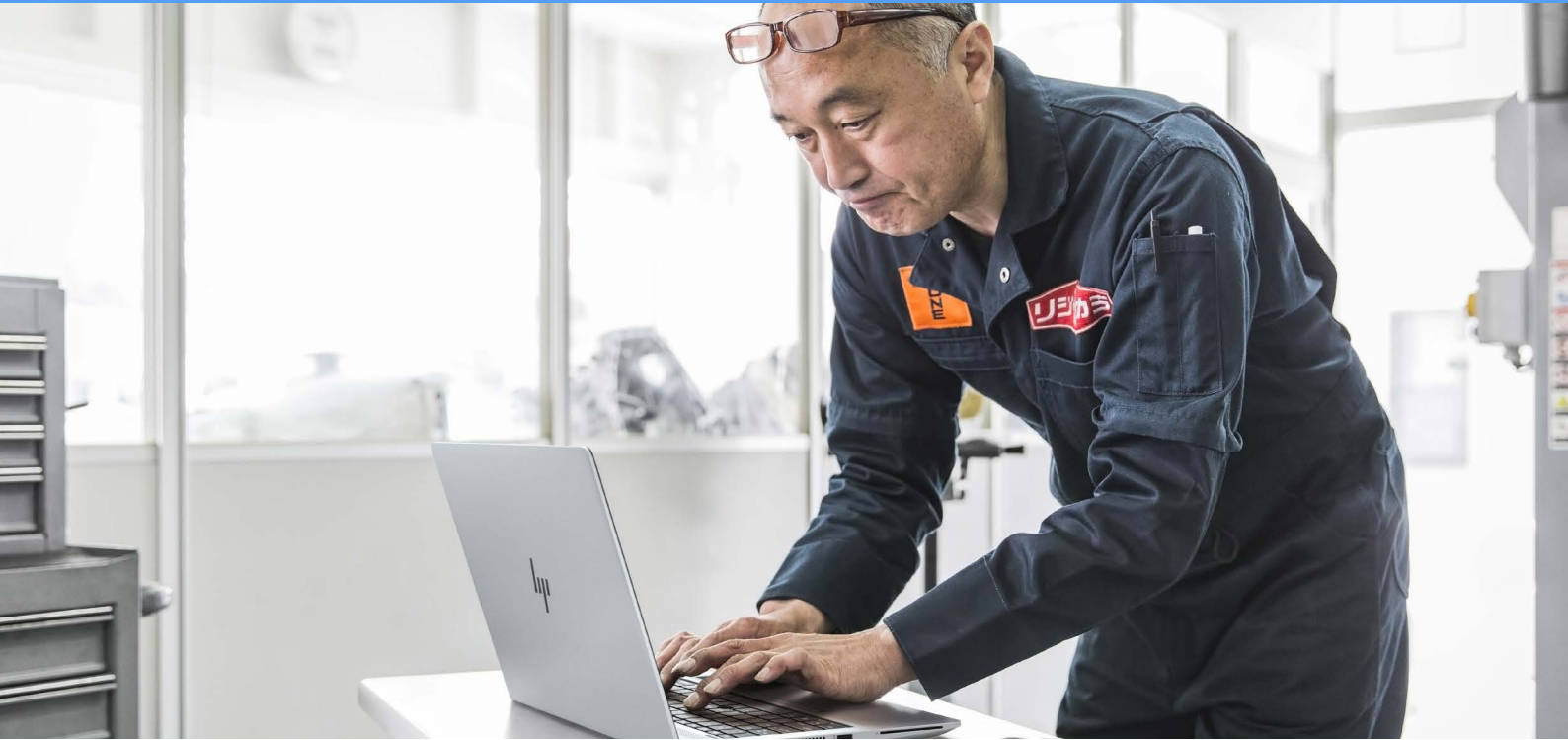
- Retirar todos los discos duros o unidades SSD/flash antes de que el producto defectuoso se devuelva a una ubicación designada de HP para su reparación o sustitución; HP no será responsable de los datos que contengan los discos o las unidades SSD/flash.
- Asegurarse de que todos los datos confidenciales del cliente que contiene el disco duro o la unidad SSD/Flash retenido se destruyan o guarden de forma segura.
- Instalar las actualizaciones y revisiones de firmware que sean instalables por el cliente.
- Facilitar a HP la información de identificación de cada disco o la unidad SSD/flash retenido, y firmar un documento facilitado por HP en el que se reconozca la retención de los discos o unidades SSD/flash.

- Destruir el disco duro o la unidad SSD/Flash retenido o asegurarse de que no vuelva a usarse.
- Desechar los discos duros o unidades SSD/flash retenidos de acuerdo con las leyes y reglamentos medioambientales aplicables.

Si el disco duro o las unidades SSD/flash retenidos ha sido suministrado al cliente por parte HP como producto de préstamo, alquiler o leasing, el cliente lo deberá devolver cuando expire el periodo de soporte de HP. El cliente será el único responsable de eliminar todos los datos confidenciales antes de devolver a HP el disco duro o las unidades SSD/flash prestados, alquilados o cedidos en concepto de leasing.

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

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



Limitaciones del servicio

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

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

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

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

Se excluyen las siguientes actividades de este servicio:

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

OPCIÓN DE LIMITACIONES A LA CARACTERÍSTICA DE SERVICIO DE RETENCIÓN DE MEDIOS DEFECTUOSOS

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

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

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

HP no tiene ningún tipo de obligación en relación con los datos que se pudieran encontrar en el disco o en la unidad SSD/flash o la destrucción de cualquier disco o unidad de SSD/flash retenido por el cliente o enviado a HP por parte del cliente. A pesar de cualquier disposición contraria en las condiciones de soporte de pedido único de HP o la ficha técnica, HP, sus afiliados, subcontratistas o proveedores no serán responsables en ningún caso de los daños incidentales, especiales o consecuentes, ni de las pérdidas o el mal uso de los datos de acuerdo con esta función de servicio de retención de medios defectuosos.



LIMITACIONES DE LA PROTECCIÓN CONTRA DAÑOS ACCIDENTALES

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

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

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

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

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

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

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

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

Daños en los periféricos externos conectados a la unidad base. La cobertura de protección contra daños accidentales solo se extenderá al ordenador base.

LIMITACIONES A LA ASISTENCIA EN VIAJE

HP requiere que devuelvas la unidad defectuosa al país original de compra si hubiera cualquier incidencia de reparación, incluida la protección por daños accidentales, 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 de la unidad original.

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 esté incluido en la tabla de cobertura de países y regiones que puedes consultar aquí. Este contrato no incluye la prestación de los servicios en países o zonas geográficas que no figuren en esa tabla. Sin embargo, en ocasiones está disponible un nivel de servicio inferior en algunas zonas no incluidas en la tabla.

Si la reparación requiere piezas que no están disponibles, especialmente componentes especializados específicos de un idioma o país, dispones de las siguientes opciones:

- Posponer la solicitud de servicio hasta que hayas regresado 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. Las bases de expansión y los replicadores de puertos están cubiertos en el país en el que se contrató HP Care Pack, pero no se proporciona cobertura cuando se viaja a otros países.

Las opciones de otras marcas están excluidas de este servicio.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO IN SITU DE SOPORTE DE HARDWARE DE HP

- Realización de copias de seguridad, recuperación y soporte para sistemas operativos, y otro tipo software y datos.
- Pruebas de funcionamiento de aplicaciones y otras pruebas que solicite o necesite.
- 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.

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.

ZONAS DE DESPLAZAMIENTO

Los tiempos de respuesta para el soporte de hardware in situ solo se aplican en ubicaciones situadas a un máximo de 160 km de un centro de soporte designado por HP. En las ubicaciones situadas a más de 160 km de un centro de soporte 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	1 HORA DE TIEMPO DE RESPUESTA IN SITU	2 HORAS DE TIEMPO DE RESPUESTA IN SITU	4 HORAS DE TIEMPO DE RESPUESTA IN SITU	RESPUESTA PRESENCIAL AL DÍA SIGUIENTE O SUPERIOR
0-25 millas (0-40 km)	1 hora	2 horas	4 horas	Siguiente/2.º/3.º/5.º día de cobertura
26-50 millas (41-80 km)	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos	4 horas	Siguiente/2.º/3.º/5.º día de cobertura
50-100 millas (81-160 km)	No disponible	No disponible	4 horas	Siguiente/2.º/3.º/5.º día de cobertura
101-200 millas (161-320 km)	No disponible	No disponible	8 horas	1 día adicional de cobertura
201-300 millas (321-480 km)	No disponible	No disponible	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos	2 días adicionales de cobertura
Más de 300 millas (480 km)	No disponible	No disponible	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos

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.

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 soporte con tu representante de ventas de HP.

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

Términos y condiciones

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

Disposiciones generales/otras exclusiones



Pueden aplicarse cargos por desplazamiento; consulta a tus oficinas de ventas locales de HP.

Información sobre pedidos

Para obtener más información o contratar los servicios Cuidado in situ de HP, póngase en contacto con el representante de ventas local de HP.

Más información en hp.com/go/cpc

Regístrate para recibir actualizaciones
hp.com/go/getupdated

Comparte con tus compañeros   

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

2. Se vende por separado o como opción adicional.

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

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

5. Los periféricos deben adquirirse en el momento de comprar el PC para que estén cubiertos por Solution Care Pack.

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

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

Los servicios de HP se rigen por los términos y las condiciones de servicio de HP aplicables o que se indiquen 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 condiciones de servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionada con su producto HP.

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. La información incluida en el presente documento se puede modificar sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios.