

HP Battery Replacement Service



Descripción general

Battery Replacement Service ofrece dos prácticos métodos para sustituir baterías defectuosas: sustitución externa y sustitución in situ. En cada opción, se proporcionará una (1) batería de sustitución si se detecta que la batería comprada originalmente tiene un fallo resultante de defectos en materiales o mano de obra o tiene una capacidad de carga disminuida por debajo del 50 por ciento.

Este servicio finalizará tras recibir la batería de repuesto o al expirar el período de servicio del producto en cuestión, lo que ocurra primero.

Aspectos importantes del servicio

- Asistencia técnica, diagnóstico y resolución remota de problemas
- Servicio de sustitución in situ opcional por parte de un representante de HP autorizado
- Servicio de devolución y sustitución fuera de las instalaciones en un centro de reparación designado por HP

Ventajas del servicio

- Dos métodos cómodos para sustituir las baterías defectuosas: in situ o fuera de las instalaciones
- Sustitución de batería a tiempo para mejorar tu productividad personal
- Soporte técnico de alta calidad que simplifica el proceso de sustitución

Características del servicio y especificaciones de entrega

Funciones	Especificaciones
Garantía frente al fallo de la batería	La garantía de la batería cubre los fallos resultantes de materiales defectuosos o de una fabricación defectuosa únicamente durante el período de garantía de la batería. La garantía de la batería no cubre los casos de disminución de la capacidad de carga en un momento dado.
Servicio de sustitución de baterías	Además de la garantía frente al fallo de la batería, el servicio de sustitución de la batería cubre lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Materiales defectuosos o fabricación defectuosa. • Reducción de la capacidad de carga por debajo del 50 por ciento que ocurre con el tiempo y con el uso de todas las baterías.
Asistencia técnica y diagnóstico de problemas remotos	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia telefónica básica para el diagnóstico, soluciones de asistencia remota electrónica, resolución de problemas, instalación y configuración. • Disponible para todas las opciones de cobertura.
Soporte in situ ¹	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico en tus instalaciones por parte de un representante autorizado de HP para sustituir la batería defectuosa. • Productos y materiales compatibles con HP necesarios para sustituir la batería defectuosa.
Servicio de devolución fuera de las instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Devolución de la batería defectuosa a un centro de reparaciones designado por HP para el soporte técnico, efectuar reparaciones y realizar la sustitución. • Productos y materiales compatibles con HP necesarios para sustituir la batería defectuosa. • Devolución del producto reparado o sustituido en tus instalaciones en un plazo de entre 3 y 7 días laborables tras la finalización del servicio.

Cobertura

Para iniciar este servicio, descarga y ejecuta el [programa de comprobación de batería HP](#) y, a continuación, llama a HP para recibir asistencia. Un método alternativo para determinar problemas de la batería es adquirir [HP Premium+ Support](#)^{2,3} (anteriormente Active Care), que envía alertas emergentes al dispositivo del usuario final para notificar al usuario de la necesidad de sustituir la batería antes de que empiece a fallar. HP proporcionará asistencia técnica básica por teléfono para validar la necesidad de sustituir una batería. HP también puede pedirte que proporciones información relevante, que ejecutes herramientas de diagnóstico y que realices otras actividades de soporte. Si la batería cumple los requisitos de sustitución a criterio de HP, HP sustituirá la batería de acuerdo con tu cobertura.

SERVICIO IN SITU

Un representante autorizado de HP proporcionará soporte técnico y servicios de sustitución de baterías en tus instalaciones. Una vez que un representante autorizado de HP llegue a tus instalaciones, seguirá prestando el servicio de forma presencial o remota, a discreción de HP, hasta que el producto esté reparado.

Las tareas se pueden suspender temporalmente si se necesitan piezas o recursos adicionales, pero se retomarán tan pronto como estén disponibles.

SERVICIO DE DEVOLUCIÓN FUERA DE LAS INSTALACIONES

Recibirás instrucciones para entregar el dispositivo con la batería defectuosa en un centro de reparaciones designado por HP, donde HP proporcionará soporte técnico y servicios de sustitución. En función de la disponibilidad en cada país, HP ofrecerá diferentes opciones de envío del producto defectuoso al centro de reparaciones designado por HP:

- Envío del cliente: con esta opción, el cliente es el responsable de entregar el producto defectuoso al centro de reparación designado de HP. Las entregas pueden hacerse en persona o mediante un servicio de reparto comercial disponible localmente.
- Recogida por parte de HP: Un transportista autorizado de HP recogerá el producto defectuoso en tu ubicación o HP te proporcionará una caja vacía y una etiqueta de envío de devolución de prepago (en función de las especificaciones regionales de la entrega) y entregará el producto en un centro de reparaciones designado por HP.

Cuando la reparación haya finalizado, un transportista autorizado por HP devolverá el producto a tu ubicación.

Para cada opción de cobertura de este servicio, las piezas o los productos de repuesto serán nuevos o tendrán un rendimiento equivalente a una pieza o producto nuevo. Las piezas y los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP.

HP puede instalar mejoras de diseño disponibles en el mercado en el producto de hardware cubierto para mejorar el funcionamiento y mantener la compatibilidad con el hardware suministrado por HP. HP puede instalar, a su único criterio, cualquier actualización de firmware que sea necesaria para restablecer el funcionamiento del producto cubierto o para mantener su compatibilidad con HP.

Franja de cobertura

Este servicio está disponible desde las 8:00 h hasta las 17:00 h, hora local, los días laborables estándar de HP, excluidos los periodos de vacaciones de HP. Las solicitudes de servicio que se reciban después de las 14:00 h, hora local, y fuera del periodo de cobertura, se registrarán en el siguiente día laborable. La cobertura puede variar según la ubicación geográfica.

Responsabilidades del cliente

Si así lo requiere HP, tú o un representante autorizado de HP deberéis registrar el producto de hardware en un plazo de diez (10) días a partir de la fecha de compra siguiendo las instrucciones incluidas en Care Pack o el documento que HP envía por correo electrónico o por cualquier otra vía. Si un producto cubierto cambia de ubicación, deberá registrarse (o modificarse el registro de HP ya existente) en un plazo de diez (10) días desde el momento del cambio.

Los clientes que no registraron su servicio de sustitución única de baterías, deben tener en cuenta que es necesario registrar la compra antes de poder procesar una solicitud de sustitución de baterías. En el momento de realizar la reclamación, se te solicitará una prueba de compra. Debes tener preparada la información que aparece en la documentación de la compra para indicarla al representante del Call Center y para enviar a HP una copia de la prueba de compra por fax o por correo electrónico.

Para simplificar el proceso de resolución remota de problemas, HP te solicitará:

- Toda la información necesaria que permita a HP prestar un servicio de soporte remoto puntual y profesional, así como determinar el nivel de soporte adecuado.
- Realizar pruebas automáticas, así como instalar y ejecutar otras herramientas y programas de diagnóstico.
- Otras actividades razonables que ayuden a HP a identificar o resolver problemas.

En el caso de seleccionar la sustitución de baterías fuera de las instalaciones, es responsabilidad del cliente embalar los dispositivos HP con las baterías defectuosas de forma apropiada y preparar dicho embalaje para su envío y recepción por parte de HP.

Limitaciones del servicio

Este servicio debe adquirirse dentro de los 90 días posteriores a la compra del hardware. Los clientes que no adquirieron el servicio de sustitución única de baterías en el momento de la compra del hardware, tienen la opción de adquirir un kit de baterías opcional posventa de HP.

Este servicio es aplicable a una (1) sustitución de batería por producto bajo contrato dentro de los términos de servicio. La cobertura se limita a la batería primaria configurada originalmente y comprada con el producto. La vida de la batería depende de la configuración y el uso de la batería, además del modelo del producto, las aplicaciones que se ejecuten, la configuración de gestión de la energía y las características del producto, entre otros factores.

Exclusiones

Las exclusiones a este servicio contemplan actividades como, pero sin limitarse a:

- Cualquier reparación más allá de la sustitución de la batería, si el producto necesitara tales reparaciones.
- Sustitución adicional de piezas, ya que esta situación implicaría cargos adicionales.
- Sustitución de baterías secundarias o accesorias adquiridas con posterioridad a la compra de la configuración original, incluidas baterías de viaje y de larga duración.
- Cobertura más allá de los términos de este servicio, según se ilustra en la descripción del servicio.
- Fallo o disminución de la capacidad como resultado de accidentes, un uso inadecuado, abuso, contaminación, una calibración o un mantenimiento inadecuados u otras causas externas.

Este servicio no se encuentra disponible en todos los países o regiones. Ponte en contacto con tu representante de ventas de HP para consultar la disponibilidad del servicio.

Información sobre pedidos

La disponibilidad de las funciones y los niveles de servicio puede variar en función de los recursos locales y limitarse a determinados productos y ubicaciones. Para obtener más información o contratar el servicio de sustitución única de la baterías, ponte en contacto con tu representante de ventas local de HP.

Términos y condiciones

Consulta los [términos y condiciones](#) completos.

Para obtener más información

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



1. Los niveles de servicio y los tiempos de respuesta de los HP Care Packs pueden 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 más información, visita <https://cpc2.ext.hp.com/>. Los servicios de HP se rigen por los términos y las condiciones del servicio de HP aplicables que se han proporcionado o indicado al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables y estos derechos no están afectados de ninguna forma por los términos y condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionada con su producto HP.
2. La información predictiva y el soporte proactivo solo están disponibles con HP Premium+ Support. Algunas soluciones HP Workforce requieren un agente HP Insights para Windows, Mac y Android, disponible para descargar en <https://admin.hp.com/software>. Para conocer todos los requisitos del sistema y los servicios que requiere el agente, visita <https://admin.hp.com/requirements>. El agente recopila telemetría y análisis sobre dispositivos y aplicaciones que se integran en la plataforma Workforce Experience y no se vende como un servicio independiente. Se requiere acceso a Internet con conexión a la plataforma Workforce Experience. HP sigue la estricta normativa de privacidad del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la plataforma cuenta con las certificaciones ISO27001, ISO27701, ISO27017 y SOC2 Tipo 2 sobre seguridad de la información.
3. HP Essential Support, HP Premium Support y HP Premium+ Support están disponibles en el momento de la compra del dispositivo. Los niveles de servicio y los tiempos de respuesta de los HP Care Packs pueden 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 más información, visita www.hp.com/go/cpc. Los servicios de HP se rigen por los términos y las condiciones del servicio de HP aplicables que se han proporcionado o indicado al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables y estos derechos no están afectados de ninguna forma por los términos y condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionada con su producto HP.

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

© Copyright 2024 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.