



Vuelva a ponerse en marcha a toda máquina

Servicio de asistencia y sustitución de hardware de HP

Aspectos destacados de las características del servicio

- Cómodo servicio puerta a puerta
- Una alternativa más económica a la reparación in situ
- Gastos de flete a cargo de HP

Aspectos destacados de las características del servicio

- Diagnóstico de problemas y asistencia técnica telefónica
- Sustitución de hardware
- Etiqueta para envío prepagado, materiales e instrucciones para devolver el producto defectuoso
- Opciones de cobertura flexibles

Resumen del servicio

No pierda tiempo por problemas o defectos de hardware imprevistos. El servicio de asistencia y sustitución de hardware de HP vuelve a ponerle en marcha a toda máquina proporcionándole productos o piezas de repuesto dentro de un período de tiempo específico. Una alternativa cómoda y rentable a la asistencia in situ, el servicio de asistencia y sustitución de hardware de HP le proporciona un servicio de sustitución rápido y fiable para productos seleccionados - en concreto, productos que se envían con facilidad y que permiten una sencilla restauración de sus datos a partir de sus archivos de copia de seguridad. HP proporciona los materiales de embalaje para el envío de los productos defectuosos y paga los gastos de envío. Los productos o piezas de sustitución que usted recibe son nuevos, o equivalen a nuevos, en lo que se refiere a su rendimiento.

Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio

Función	Especificaciones de entrega
Diagnóstico de problemas y asistencia técnica a distancia	Antes de programar la sustitución de una unidad, HP le proporcionará asistencia técnica telefónica básica con la instalación, la configuración del producto, la puesta en marcha y la resolución de problemas.
Sustitución de hardware	Si el problema no se puede solucionar a distancia, HP sustituirá el producto defectuoso o la pieza sustituible por parte del cliente por un producto o pieza nuevo o equivalente a nuevo en rendimiento. El producto o pieza sustituido debe devolverse dentro del período de tiempo especificado y pasa a ser propiedad de HP.
Etiqueta para envío prepagado, materiales e instrucciones para devolver el producto defectuoso	HP le proporcionará un contenedor adecuado para la devolución del producto defectuoso a HP. En el contenedor de envío se incluyen las instrucciones y una etiqueta de envío con prepagado para la devolución del producto defectuoso.

Tabla 2. Opciones de nivel de servicio

Función	Especificaciones de entrega
Sustitución de hardware al día siguiente laborable	Para las llamadas recibidas antes de las 2 de la tarde hora local en los días laborables de HP (exceptuadas las fiestas en HP), HP enviará un producto de sustitución al domicilio del cliente para entrega al siguiente día laborable. Las solicitudes de servicio recibidas después de 2 de la tarde o fuera de la ventana de cobertura se registrarán al día siguiente laborable y recibirán servicio durante el día siguiente laborable.
Sustitución anticipada	HP enviará un producto de sustitución al domicilio del cliente para su entrega por lo general dentro de un plazo de 4 a 7 días laborables tras haber registrado la solicitud de servicio. El tiempo de entrega varía según la ubicación geográfica.
Recibo de sustitución de la unidad	Tras la recepción del producto defectuoso por parte de HP y la comprobación de que es en efecto defectuoso, HP enviará un producto de sustitución al domicilio del cliente para su entrega por lo general dentro de un plazo de 4 a 7 días laborables tras haber registrado la solicitud de servicio. El tiempo de entrega varía según la ubicación geográfica.

Para todas las opciones de nivel de servicio, el producto o piezas de sustitución se envía por mensajería o transporte libre de gastos de flete al domicilio del cliente. Los envíos que atraviesen aduanas internacionales están prohibidos.

Tabla 3. Características opcionales del servicio

Opción	Especificaciones de entrega
Daños accidentales en la manipulación	Para productos seleccionados se pueden ofrecer niveles de servicio específicos con la característica de daños accidentales en el servicio de manipulación. Donde fuera de aplicación el daño accidental en la manipulación, el cliente recibe protección contra daños accidentales al producto de hardware protegido como parte de este servicio. Consulte la sección "Limitaciones del servicio" para más detalles.
Retención de soportes defectuosos	Para productos seleccionados, esta característica de opción de servicio permite al cliente retener el disco duro defectuoso o los componentes de unidad Flash/SSD seleccionados de los que no se quiera desprender debido a que contienen datos confidenciales. Todos los discos o unidades Flash/SSD de un sistema cubierto por esta opción deben participar en la retención de los medios defectuosos. Consulte la sección "Limitaciones del servicio" para más detalles.

Cobertura

Este servicio proporciona cobertura a todos los accesorios estándar incluidos con el número de pieza del producto base HP y todos los componentes internos suministrados (tales como tarjetas HP Jetdirect, memoria y unidades de CD-ROM). Este servicio no cubre elementos tales como los siguientes, pero sin limitarse a ellos:

- Consumibles, incluyendo pero sin limitarse a, baterías sustituibles por el usuario y lápices de tablet PC.
- Equipos de mantenimiento, fundas de transporte y otros suministros
- Dispositivos que no sean HP
- Accesorios adquiridos además de la unidad base, tales como cunas, estaciones de conexión y replicadores de puertos

Los clientes pueden consultar a un representante autorizado local de HP para determinar si su producto o ubicación pueden estar cubiertos por este servicio.

Responsabilidades del cliente

El cliente debe registrar el hardware cubierto y el HP Care Pack inmediatamente, tal como se establece en el acuerdo de servicio de asistencia del HP Care Pack. El cliente deberá, a petición de HP, auxiliar en el intento de resolución de problemas a distancia de HP. El cliente debe:

- Proporcionar toda la información necesaria para que HP dé asistencia a distancia profesional y adecuada y permitir que HP determine el nivel de elegibilidad de asistencia
- Ejecutar pruebas automáticas e instalar y ejecutar otras herramientas de diagnóstico y programas
- Realizar otras actividades razonables para ayudar a HP a identificar o resolver los problemas, tal como se lo pida HP

Para productos seleccionados, el cliente deberá informar a HP de todos los requisitos de configuración para el producto de sustitución antes del comienzo del servicio y debe documentar dichos requisitos de configuración en cada formulario de solicitud de servicio.

Al mismo tiempo de la solicitud de servicio, el cliente deberá proporcionar un número de tarjeta de crédito o número de pedido a HP. Si no se elige la opción "Recoger por HP", el cliente debe enviar el producto defectuoso a HP en el plazo de 3 días laborables tras la recepción del producto de sustitución, y debe obtener un recibo de seguro prepagado que conservará como prueba de envío a HP. Si el producto defectuoso no es recibido por HP en el plazo de 10 días laborables tras la recepción del producto de sustitución por parte del cliente, a éste se le cargará el precio oficial del producto de sustitución.

Es responsabilidad del cliente:

- Mantener una copia de seguridad actualizada del sistema operativo, el programa de desarrollo y todos los demás programas de software y datos aplicables
- Restaurar el software y los datos en la unidad tras la reparación o sustitución
- Instalar el software de aplicación del usuario y comprobar que todo el software dispone de licencias adecuadas
- Instalar a su debido tiempo actualizaciones de firmware críticas instalables por el usuario, además de piezas y unidades de sustitución que puedan ser reemplazadas por el cliente y se le hayan enviado

- Registrarse para hacer uso de las instalaciones electrónicas de HP y así obtener acceso a información confidencial del producto y recibir notificaciones proactivas u otros servicios disponibles para el cliente

Para servicios Care Pack que incluyen la característica de servicio de daños accidentales en la manipulación, es responsabilidad del cliente informar a HP de dichos daños accidentales en el plazo de 30 días a partir de la fecha del incidente para que HP pueda agilizar la reparación del sistema.

Limitaciones del servicio

A discreción de HP, el servicio se prestara usando una combinación de diagnósticos y asistencia a distancia, envío de un producto de sustitución u otros métodos de prestación del servicio. Otros métodos de prestación del servicio pueden incluir el envío de piezas que puede sustituir el cliente, tales como teclado, ratón u otras piezas clasificadas como piezas de autorreparación del cliente. HP determinará el método de envío apropiado necesario para prestar asistencia pronta y eficaz al cliente.

Se excluyen de este servicio actividades tales como las siguientes, pero sin limitarse a ellas:

- Diagnósticos o mantenimiento en las instalaciones del cliente (si es preciso realizar diagnósticos o mantenimiento in situ y así se solicita, se facturará al cliente según las tarifas de servicio estándar de HP)
- Instalación y configuración del producto de sustitución en el domicilio del cliente
- Asistencia y recuperación del sistema operativo y demás software y datos
- Solución de problemas de interconectividad o compatibilidad
- Asistencia para problemas relacionados con la red
- Servicios solicitados debido al fallo por parte del cliente en incorporar cualquier parche del sistema, reparación o modificación proporcionada al cliente por parte de HP
- Servicios solicitados debido al fallo por parte del cliente en emprender acciones evasorias previamente aconsejadas por parte de HP
- Servicios que, en opinión de HP, se solicitan debido al trato o uso impropio 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

El domicilio del cliente para el cual solicita el envío o la recogida no debe implicar que HP deba enviar productos o piezas de sustitución o reemplazo a través de aduanas internacionales.

La cobertura geográfica puede variar.

Exclusiones a la característica de opción de servicio de daños accidentales por manipulación

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

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

- Uso y desgaste normal; cambios en el color, la textura o el acabado; deterioro gradual; óxido; polvo; o corrosión
- Fuego, accidentes de tráfico o del propietario (en casos en que dicho accidente esté cubierto por una póliza de seguros u otra garantía de producto), actos de la naturaleza (incluyendo, pero sin limitarse a, inundaciones), o cualquier otro peligro procedente de fuera del producto
- Exposición a condiciones meteorológicas o mediomambientales que estén fuera de las especificaciones de HP, exposición a materiales peligrosos (incluyendo amenazas biológicas), negligencias del usuario, uso indebido, manejo indebido, alimentación eléctrica inadecuada, reparaciones o intentos de reparación no autorizados, modificaciones, añadidos o instalaciones del equipo impropias y no autorizadas, vandalismo, daños o infestación de animales o insectos, baterías defectuosas, fugas de la batería, falta del mantenimiento especificado por el fabricante (incluyendo el uso de limpiadores no apropiados).
- Error en el diseño del producto, su construcción, su programación o sus instrucciones

- Mantenimiento, reparación o sustitución necesario por pérdida o daños resultantes de cualquier causa distinta del uso normal, 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 del negocio
- Fraude (incluyendo pero sin limitarse a, divulgación incorrecta, engañosa, errónea o incompleta de cómo se dañó el equipo al adjudicador del cliente, quien le presta asistencia o HP)
- Daños accidentales o de otro tipo que son meramente de naturaleza cosmética, es decir, que no afectan al funcionamiento y manejo del ordenador
- Imperfecciones en la pantalla del monitor del ordenador, incluyendo pero sin limitarse a, píxeles quemados o que faltan, causados por uso y manejo normal del producto
- Daños en productos cuyos números de serie han sido eliminados o alterados
- Daños o fallos en equipos cubiertos por la garantía del fabricante o por boletines de retirada o de fábrica
- Daños acaecidos durante el envío del equipo cubierto por parte del cliente a o desde otra localidad
- Daños al hardware, software, medios, datos, etc., surgidos de causas que incluyen pero no se limitan a virus; aplicaciones; programas de red; actualizaciones formateo de cualquier clase; bases de datos archivos controladores; código fuente; código de objetos o datos propietarios; cualquier asistencia, configuración, instalación o reinstalación de cualquier software o datos; o uso de medios defectuosos o dañados
- Todas y cada una de las condiciones preexistentes que sucedieron (es decir, que tuvieron lugar) antes de la fecha de la compra del servicio HP Care Pack
- Obsolescencia del producto
- Cualquier equipo reubicado fuera del país de compra y no cubierto por un Care Pack de HP de protección de viaje y daños accidentales
- Pantallas LCD dañadas o defectuosas cuando el fallo está causado por abusos o se excluye de otro modo
- Daños intencionados que ocasionan que la pantalla del ordenador se agriete o dañe, o se dañe el monitor
- Daños provocados por acciones de las fuerzas del orden, por guerra declarada o no declarada, incidente nuclear o terrorismo
- Alteración o modificación en cualquier forma del producto cubierto
- Desaparición inexplicable o misteriosa y cualquier acto voluntario que cause daños al producto cubierto
- Conducta imprudente, negligente o abusiva durante el manejo o el uso del producto. Si los elementos protectores tales como cubiertas, fundas de transporte o bolsas, etc., han sido proporcionados para su uso con el producto cubierto, el cliente debe usar continuamente tales productos accesorios para poder contratar esta protección bajo la característica de servicio de cobertura de daños accidentales. La conducta imprudente, negligente o abusiva incluye pero no se limita a, el tratamiento y uso del o de los productos cubiertos, de forma dañina, injuriosa u ofensiva que pudiera dar lugar su daño y cualquier daño voluntario o intencionado causado al producto. Cualquier daño resultante de dichos actos NO está cubierto por la característica de servicio de protección de daños accidentales.

Para los productos comerciales y de consumo de HP, el daño accidental por manipulación está limitado a un incidente por producto y por período de 12 meses a contar desde la fecha de comienzo del servicio HP Care Pack. Una vez alcanzado el límite especificado, el coste de la reparación por cualquier reclamación adicional se cargará con arreglo al tiempo y materiales empleados, pero todos los demás aspectos del servicio HP Care Pack adquirido seguirán en efecto a menos que se indique expresamente lo contrario en el país de adquisición.

Para aquellos clientes con un historial significativamente alto de reclamaciones, HP se reserva el derecho de rechazar la aceptación de solicitudes de adquisición de la característica de servicio de daños accidentales por manipulación.

Opción de limitaciones a la característica de servicio de retención de medios defectuosos

La opción de característica de servicio de retención de medios defectuosos solo es aplicable a unidades Flash/SSD seleccionadas sustituidas por HP debido a mal funcionamiento. No es de aplicación a ninguna sustitución de unidades Flash/SSD o discos que no hayan fallado. Las unidades Flash/SSD que hayan sido definidas por HP como consumibles y/o hayan sobrepasado la vida útil de mantenimiento y/o el límite máximo de uso tal como se establece en el manual de funcionamiento del fabricante, la hoja de especificaciones rápidas del producto o la ficha técnica no podrán ser elegibles para la opción de característica de servicio de retención de medios defectuosos.

La cobertura del servicio de retención de medios defectuosos para opciones señaladas por HP como que requieren cobertura separada, si está disponible, debe configurarse y adquirirse aparte. Las tasas de fallo de discos o unidades Flash/SSD se supervisan constantemente, y HP se reserva el derecho de cancelar este servicio notificándolo con treinta (30) días de antelación si cree razonablemente que el cliente se está excediendo en el uso de la opción de característica de servicio de retención de medios defectuosos (por ejemplo cuando la sustitución de discos o unidades Flash/SSD defectuosas excede materialmente la tasa de fallos estándar para el sistema implicado).

No obstante cualquier disposición en contra contenida en este documento o en los términos de venta estándar de HP, HP renuncia al derecho a tomar posesión y título de un disco o unidad Flash/SSD defectuosa cubierta por la opción de característica de servicio de retención de medios defectuosos en caso de que se envíe al cliente un producto de sustitución por parte de HP. El cliente retendrá todos los discos o unidades Flash/SSD defectuosos a los que HP dé asistencia bajo el acuerdo de asistencia de HP, y el cliente tendrá la total responsabilidad de garantizar la protección y privacidad de los datos contenidos en el disco o unidad Flash/SSD defectuosa.

Por tanto, HP no tendrá obligación alguna respecto al contenido o a la destrucción de ningún disco o unidad Flash/SSD retenida por el cliente. No obstante cualquier disposición contenida en los vigentes términos de venta estándar de HP, o la ficha técnica, en ningún caso HP ni sus filiales, subcontratistas o proveedores serán responsables de ningún daño incidental, especial o consecuente, ni de daños por pérdida o uso indebido de datos bajo este servicio de retención de medios defectuosos.

Información sobre pedidos

La disponibilidad de las características de servicio puede variar dependiendo de los recursos locales y puede estar restringida a productos seleccionados y ubicaciones geográficas. Para obtener más información o para adquirir el Servicio de asistencia y sustitución de hardware de HP póngase en contacto con un representante o distribuidor local de HP.

Si quiere obtener más información

Para obtener más información acerca de los servicios de HP póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas de todo el mundo o visite:

hp.com/go/cpc

Regístrese y reciba las actualizaciones hp.com/go/getupdated

Los niveles de servicio y tiempos de respuesta para los HP Care Packs pueden variar en función de su ubicación geográfica. El servicio comienza en la fecha de compra del hardware. Se aplican restricciones y limitaciones. Para más información, visite hp.com/go/cpc.

Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones de servicio de HP aplicables o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede contar con derechos legales adicionales según la legislación local aplicable y tales derechos no se ven afectados de ninguna forma por los términos y condiciones de servicio de la garantía limitada de HP que se le ofrece con el producto HP.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información aquí contenida está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los servicios y productos de HP se establecen en las declaraciones de garantía explícita que acompañan a dichos servicios y productos. Nada de lo que aquí se indica debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hace responsable de los errores u omisiones técnicos o editoriales aquí contenidos.

