



Servicios Premium Care para Ordenadores Personales

Care Pack, parte de HP Care

Ventajas del servicio

- Llegada del agente de HP a las instalaciones del usuario al siguiente día laborable
- Acceso ampliado a la asistencia remota: 13 horas al día, 6 días a la semana
- Reducción de los periodos de inactividad para mejorar la productividad
- Las llamadas se responden de forma prioritaria con tiempos de espera más cortos
- Acceso a agentes de asistencia de HP con experiencia
- Colaboración remota para las incidencias del software de otras empresas

Principales prestaciones del servicio

- Diagnóstico y asistencia remotos para incidencias
- Asistencia de hardware en sus instalaciones
- Piezas y materiales de repuesto
- Franjas de cobertura para la asistencia de hardware
- Tiempo de respuesta en sus instalaciones para la asistencia de hardware
- Trabajo hasta la finalización
- Gestión escalada de las incidencias
- Acceso a información y servicios de soporte electrónico
- Solución electrónica de asistencia remota de HP
- Franja de cobertura con respuesta remota 13 x 6 en horario laborable ampliado
- Gestión de llamadas de colaboración
- Técnicos de HP experimentados

Los Servicios Premium Care para Ordenadores Personales se han diseñado para empresas que no disponen de personal de IT, o en las que este es limitado, y que compran productos de informática personal de HP y productos de software seleccionados de otras empresas.

Los Servicios Premium Care para Ordenadores Personales ofrecen un único interlocutor para sus necesidades de asistencia relacionadas con los productos de informática personal y software. HP le ofrece el conocimiento de sus recursos técnicos durante un horario ampliado (13 horas al día, 6 días a la semana) para resolver sus incidencias de hardware y ayudarle en los problemas relacionados con el software.

Con los Servicios Premium Care para Ordenadores Personales, no tendrá que averiguar si se trata de un problema de hardware o de software. En lugar de eso, puede llamar directamente a HP para que los profesionales de asistencia de HP determinen de qué tipo de incidencia se trata.

Si la incidencia está relacionada con un producto de software de otra empresa seleccionada, HP transferirá su llamada al fabricante correspondiente para resolver el problema de acuerdo con el contrato de soporte que tenga con dicho proveedor de software. HP también ofrecerá la documentación necesaria sobre la incidencia con el fin de que el fabricante pueda resolver el problema lo antes posible.

Si la incidencia afecta a un producto de hardware de HP cubierto, HP ofrecerá asistencia técnica de hardware de forma remota o en sus instalaciones para resolverla.

Especificaciones

Tabla 1. Prestaciones del servicio

Prestación	Especificaciones de entrega
Diagnóstico y asistencia remotos para incidencias	<p>Una vez que el cliente realiza una llamada y HP confirma su recepción, HP trabajará durante la franja de cobertura para localizar el problema del hardware o software y resolverlo de forma remota junto con el cliente. Antes de proporcionar asistencia en sus instalaciones, HP puede iniciar y ejecutar diagnósticos remotos mediante soluciones electrónicas de asistencia remota para acceder a los productos cubiertos, o puede utilizar otros medios para intentar resolver el problema a distancia.</p> <p>Durante la franja de cobertura, HP ofrecerá asistencia telefónica para que el cliente pueda instalar el firmware y las piezas de reparación autónoma.</p> <p>Independientemente de la franja de cobertura del cliente, los incidentes que afecten al hardware o software cubierto pueden notificarse a HP por teléfono o a través del portal web de HP (según la disponibilidad local), o con una notificación automatizada del equipo mediante las soluciones electrónicas de asistencia remota de HP, las 24 horas del día, los siete días de la semana. HP confirmará que ha recibido la solicitud de servicio registrando la llamada, asignando un ID de caso y comunicando ese ID al cliente. HP se reserva el derecho de determinar la resolución final de todos los incidentes notificados.</p>

Prestación	Especificaciones de entrega
<p>Asistencia de hardware en sus instalaciones</p>	<p>En lo que respecta a los incidentes de hardware que, a juicio de HP, no puedan resolverse de forma remota, un representante autorizado de HP ofrecerá asistencia técnica en sus instalaciones para restablecer el funcionamiento del hardware cubierto. En determinados ordenadores, HP puede, a su exclusivo criterio, decidir sustituir el producto en lugar de repararlo. Los productos de repuesto son nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en cuanto a su rendimiento. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP.</p> <p>Reparación de averías: además, junto a la asistencia técnica en sus instalaciones, HP puede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalar las mejoras de ingeniería disponibles con el fin de que el cliente pueda garantizar el correcto funcionamiento de los productos de hardware y mantener la compatibilidad con las piezas de repuesto de hardware suministradas por HP. • Instalar cualquier actualización de firmware que HP considere no instalable por el cliente y que, en opinión de HP, sea necesaria para restablecer el funcionamiento del producto cubierto o para mantener su compatibilidad con HP. El cliente deberá disponer de la licencia de usuario, si es necesaria. <p>Solicitud de reparación: adicionalmente, si el cliente lo solicita, HP instalará actualizaciones de firmware críticas que considere no instalables por el cliente durante las horas de cobertura. El cliente deberá disponer de la licencia de usuario, si es necesaria. Las actualizaciones de firmware críticas son actualizaciones del firmware que la división de producto correspondiente de HP recomienda instalar de forma inmediata.</p>
<p>Piezas y materiales de repuesto</p>	<p>HP proporcionará las piezas y los materiales de repuesto compatibles con HP que sean necesarios para mantener el hardware cubierto en buenas condiciones de funcionamiento, incluidas las piezas y materiales para implantar las mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas. Las piezas de repuesto proporcionadas por HP deberán ser nuevas o funcionalmente equivalentes a nuevas en cuanto a su rendimiento. Las piezas sustituidas pasarán a ser propiedad de HP. Si el cliente desea conservar las piezas sustituidas, deberá abonar el precio de tarifa para el componente sustituido menos los descuentos que sean aplicables.</p> <p>Como parte de este servicio no se proporcionarán consumibles ni componentes de los mismos, pues están sujetos a los términos y condiciones de la garantía estándar.</p> <p>Máxima vida útil/máximo uso cubierto:</p> <p>Las piezas y los componentes que hayan excedido su vida útil máxima y/o sus límites de uso máximos cubiertos (según se especifica en el manual de instrucciones del fabricante, el resumen de especificaciones o la ficha técnica del producto), no se facilitarán, repararán ni sustituirán como parte de este servicio.</p>
<p>Franjas de cobertura para la asistencia de hardware</p>	<p>La franja de cobertura especifica el tiempo durante el cual los servicios de asistencia de hardware se ofrecen en sus instalaciones o de forma remota. Las llamadas recibidas fuera de la franja de cobertura se registrarán el siguiente día que el cliente tenga una franja de cobertura.</p> <p>Se encuentran disponibles las siguientes franjas de cobertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia de hardware en sus instalaciones en días y horario laborables (9 x 5): el servicio se encuentra disponible 9 horas al día (de 08:00 a 17:00, hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP. • Asistencia de hardware remota en horario laborable ampliado (13 x 6): el servicio se encuentra disponible 13 horas al día (de 08:00 a 21:00, hora local), de lunes a sábado, excepto los días festivos de HP. <p>Las franjas de cobertura están sujetas a disponibilidad local. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio, contacte con una oficina de ventas de HP en su zona.</p>

Prestación	Especificaciones de entrega
Tiempo de respuesta en sus instalaciones para la asistencia de hardware	<p>En los incidentes del hardware cubierto que no se puedan resolver de forma remota, HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para prestar el servicio en sus instalaciones dentro del tiempo de respuesta especificado.</p> <p>El tiempo de respuesta especifica el periodo de tiempo que comienza cuando HP recibe y confirma la llamada inicial. Las llamadas recibidas fuera de la franja de cobertura se confirmarán el próximo día de cobertura y el servicio se ofrecerá en el siguiente día de cobertura.</p> <p>Este tiempo de respuesta termina cuando el representante autorizado por HP llega a la ubicación del cliente o cuando el suceso notificado se cierra porque HP ha determinado que en ese momento no se requiere una intervención presencial.</p> <p>Los tiempos de respuesta solo se calculan durante la franja de cobertura y pueden trasladarse al siguiente día en el que exista una franja de cobertura.</p> <p>Los siguientes tiempos de respuesta en sus instalaciones se encuentran disponibles para este servicio:</p> <p>Respuesta en sus instalaciones al día siguiente: un representante autorizado de HP acudirá a las instalaciones del cliente durante la franja de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware el siguiente día de cobertura después de que HP haya recibido y confirmado la llamada. Las llamadas recibidas fuera de la franja de cobertura se confirmarán el próximo día de cobertura y el servicio se ofrecerá en el siguiente día de cobertura.</p> <p>Todos los tiempos de respuesta están sujetos a disponibilidad local. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio, contacte con una oficina de ventas de HP en su zona.</p>
Trabajo hasta la finalización	<p>Una vez que un representante autorizado de HP llegue a las instalaciones del cliente, seguirá prestando el servicio de forma presencial o remota, según decida 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.</p> <p>La reparación se considera finalizada después de que HP verifique que el mal funcionamiento del hardware ha sido corregido o el hardware ha sido sustituido.</p>
Gestión escalada de las incidencias	<p>HP ha establecido procedimientos formales de escalado para facilitar la resolución de las incidencias complejas. Los gestores locales de HP coordinan el escalado de las incidencias, decidiendo las habilidades de los recursos adecuados de HP y/o de terceros seleccionados para la resolución de los problemas.</p>
Acceso a información y servicios de soporte electrónico	<p>Como parte de este servicio, HP proporciona acceso a determinadas herramientas electrónicas y de Internet disponibles comercialmente. El cliente tiene acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinados recursos que se ponen a disposición de los usuarios registrados, como descargar firmware o parches de HP seleccionados que pueden requerir derechos adicionales mediante los acuerdos de soporte de HP Software, suscribirse a un servicio de notificaciones proactivas relacionadas con el hardware y participar en los foros de soporte para resolver incidencias y compartir prácticas recomendadas con otros usuarios registrados. • Búsquedas ampliadas en Internet de documentos de soporte técnico adecuados para facilitar la resolución más rápida de las incidencias. • Algunas herramientas de servicios de diagnóstico propias de HP, cuyo acceso requiere una contraseña. • Una herramienta de Internet para enviar consultas directamente a HP. Esta herramienta permite resolver los problemas rápidamente mediante un proceso de precalificación que envía la solicitud de soporte o servicio al recurso más cualificado para atenderla. La herramienta también permite consultar el estado de las solicitudes de soporte o servicio enviadas, incluidas las solicitudes realizadas por teléfono. • Bases de datos de conocimiento ofrecidas por HP y otras empresas para determinados productos externos, en las que los clientes pueden buscar y consultar información de producto, encontrar respuestas a cuestiones de soporte y participar en foros de ayuda. Este servicio puede estar limitado por las restricciones de acceso de otras empresas.
Solución electrónica de asistencia remota	<p>La solución electrónica de asistencia remota de HP ofrece sólidas capacidades de resolución de problemas y reparación. Puede incluir soluciones de acceso remoto a los sistemas y ofrece un cómodo punto centralizado de gestión junto con una visión de las incidencias abiertas y el historial de toda la empresa. Los especialistas de soporte de HP solo usarán el acceso remoto a los sistemas con la autorización del cliente. Este acceso remoto permite al especialista de soporte de HP proporcionar un diagnóstico y resolución del problema más rápidos.</p>

Prestación	Especificaciones de entrega
Solución electrónica de asistencia remota de HP	La solución electrónica de asistencia remota de HP ofrece sólidas funciones de resolución de problemas y reparación. Puede incluir soluciones de acceso remoto a los sistemas y ofrece un cómodo punto centralizado de gestión junto con una visión de las incidencias abiertas y el historial de toda la empresa. Los especialistas de soporte de HP solo usarán el acceso remoto a los sistemas con la autorización del cliente. Este acceso remoto permite al especialista de soporte de HP proporcionar un diagnóstico y resolución del problema más rápidos.
Franja de cobertura con respuesta remota 13 x 6 en horario laborable ampliado	<p>El centro de atención telefónica de HP ofrecerá asistencia remota 13 x 6. El servicio se encuentra disponible 13 horas al día (de 08:00 a 21:00, hora local), de lunes a sábado, excepto los días festivos de HP.</p> <p>Las franjas de cobertura están sujetas a disponibilidad local. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio, póngase en contacto con una oficina de ventas de HP en su zona.</p> <p>La asistencia para el software de otras empresas depende de las condiciones del contrato que tenga el cliente con el fabricante del software.</p> <p>HP, a su exclusivo criterio, determinará la complejidad del problema y si debe resolverlo el proveedor de asistencia del fabricante del software.</p>
Gestión de las llamadas de colaboración	<p>Si HP determina que un problema lo ha provocado el software de otro fabricante seleccionado, HP ayudará al cliente a enviar una solicitud de asistencia al fabricante del software.</p> <p>Como parte del proceso de inicio de la llamada, HP proporcionará la documentación sobre el problema recopilada durante el proceso de resolución de incidencias de HP. Para que HP pueda iniciar la llamada de servicio con el fabricante en nombre del cliente, el cliente debe disponer de un contrato de asistencia de software en vigor con el fabricante del software que le permita realizar llamadas y recibir asistencia; haber realizado los pasos necesarios para garantizar que HP pueda realizar la llamada en nombre del cliente; y proporcionar a HP la autorización e información necesarias sobre el contrato.</p> <p>Una vez que el fabricante del software empiece a prestar asistencia, HP cerrará el caso del servicio. Si es necesario, el cliente puede abrir un caso relacionado con HP indicando el número de identificación del caso original.</p> <p>HP no asume ninguna responsabilidad relativa al software de otras empresas.</p> <p>Póngase en contacto con las oficinas comerciales o los distribuidores de HP para obtener una lista completa de los productos de software preinstalados y estándar de otras empresas a los que se presta asistencia.</p>
Técnicos de HP experimentados	Los Servicios Premium Care para Ordenadores Personales permiten al cliente acceder a un centro de atención telefónica especializado con profesionales cualificados y especialistas certificados que ofrecen respuestas rápidas y directas a sus consultas.

Especificaciones

Tabla 2. Prestaciones opcionales del servicio

Prestación	Especificaciones de entrega
Protección contra daños accidentales	<p>En determinados productos, pueden ofrecerse niveles de servicio específicos con protección contra daños accidentales durante el manejo. La protección contra daños accidentales proporciona cobertura contra daños accidentales durante el manejo del hardware cubierto como parte de este servicio.</p> <p>Un daño accidental se define como el daño físico a un producto causado por o como resultado de un incidente repentino e imprevisto, siempre que tal daño se produzca durante su uso en condiciones normales. Los incidentes cubiertos incluyen: el derrame de líquidos no intencionado dentro o sobre la unidad, las caídas o golpes y las subidas de tensión, así como los daños y roturas en las pantallas de cristal líquido (LCD) o las piezas. En la sección "Limitaciones del servicio" se incluyen otros detalles y exclusiones adicionales del servicio de protección contra daños accidentales.</p>
Retención de soporte defectuoso	En los productos elegibles, esta opción de servicio permite al cliente conservar el disco duro o determinados componentes de las unidades SSD/Flash defectuosas que no desea entregar debido a los datos confidenciales que contiene el soporte ("disco duro o unidad SSD/Flash") cubierto por este servicio. Todos los discos o unidades SSD/Flash de un sistema cubierto deben estar incluidos en el servicio de retención de soportes defectuosos. A pesar de cualquier disposición contraria en este documento o en las condiciones de venta estándar de HP, HP se reserva el derecho a mantener la posesión y titularidad sobre cualquier disco duro o unidad SSD/Flash defectuoso que cubra la opción de servicio de retención de soporte defectuoso en caso de que HP entregue un producto de repuesto al cliente. El cliente retendrá el disco duro o unidad SSD/Flash al que HP ha prestado servicio según el acuerdo de soporte de HP y será responsable de proteger la privacidad de los datos guardados en el disco duro o unidad SSD/Flash.

Zonas de desplazamiento

Los tiempos de respuesta a domicilio para el soporte de hardware solo se aplican en ubicaciones situadas a 160 km o menos de un centro de asistencia designado por HP. Si la ubicación del cliente se encuentra a 320 km o menos de un centro de asistencia designado por HP, el desplazamiento no tendrá ningún coste adicional. Si la ubicación del cliente se encuentra a más de 320 km de un centro de asistencia designado por HP, se facturará al cliente un importe en concepto de desplazamiento.

Las zonas y los costes de desplazamiento, cuando sean aplicables, pueden variar según el área geográfica.

En las ubicaciones situadas a más de 160 km de un centro de asistencia designado por HP, se aplican los tiempos de respuesta especiales para desplazamientos largos que se muestran en la siguiente tabla.

Distancia respecto a la oficina responsable de soporte de HP	Nivel de servicio de respuesta al siguiente día
0–160 km	Siguiente día de cobertura
161–320 km	1 día adicional de cobertura
321–480 km	2 días adicionales de cobertura
Más de 480 km	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos

Cobertura

Este servicio ofrece cobertura para productos de hardware de las marcas HP o Compaq y para todos los componentes internos suministrados por HP o compatibles con HP, como unidades de memoria y de CD-ROM, así como para los accesorios de las marcas HP o Compaq adquiridos junto con el producto principal, como ratones, teclados, bases de expansión, replicadores de puertos o adaptadores de corriente alterna.

Este servicio no cubre los monitores o periféricos vendidos como productos individuales y que no estén físicamente integrados en el producto principal.

Este servicio tampoco cubre los consumibles (incluyendo, pero no de forma exclusiva, los soportes extraíbles, baterías reemplazables por el cliente, lápices para tablet o kits de mantenimiento), los dispositivos que requieren mantenimiento por parte del usuario y los dispositivos que no sean de HP.

Es posible que se soliciten actualizaciones debido a que algunas piezas de repuesto o componentes ya no se fabrican. En algunos casos, estas actualizaciones pueden suponer costes adicionales para el cliente. HP ayudará al cliente a buscar una pieza de repuesto. Es posible que algunos componentes no tengan piezas de repuesto disponibles en todos los países debido a las capacidades de asistencia local.

Requisitos previos

HP, a su exclusivo criterio, puede requerir una auditoría de los productos cubiertos. Si se requiere dicha auditoría, un representante autorizado de HP se pondrá en contacto con el cliente y el cliente deberá aceptar la realización de la auditoría en el plazo inicial de 30 días. Durante la auditoría, se recopila información básica sobre la configuración de los sistemas y se lleva a cabo un inventario de los productos cubiertos por el servicio. La información recopilada en la auditoría permite a HP planificar y mantener inventarios de piezas de repuesto en el nivel y ubicación adecuados, así como estudiar y solucionar posibles incidencias de hardware futuras para que las reparaciones se puedan completar de la forma más rápida y eficiente posible. Según el criterio exclusivo de HP, la auditoría se puede realizar en sus instalaciones, mediante acceso remoto al sistema y a través de herramientas de auditoría remotas o por teléfono.

Responsabilidades del cliente

Si el cliente no cumple las responsabilidades específicas que le corresponden, HP o el representante autorizado de HP, a su propia discreción, i) no estará obligado a prestar los servicios descritos; o ii) realizará dichos servicios por cuenta del cliente aplicando los plazos y tarifas de materiales en vigor.

Si así lo requiere HP, el cliente o el 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 en el documento enviado por HP por correo electrónico, o por cualquier otra vía. Si un producto cubierto cambia de ubicación, debe registrarse (o debe modificarse el registro ya existente) en un plazo de diez días desde el momento del cambio.

A petición de HP, el cliente deberá prestar su colaboración cuando HP intente resolver incidentes de forma remota. El cliente debe:

- Proporcionar a HP toda la información necesaria para poder prestar un servicio de asistencia remota puntual y profesional, y permitir a HP determinar el nivel de asistencia adecuado

- Iniciar procesos de autodiagnóstico, así como instalar y ejecutar otras herramientas y programas de diagnóstico
- Instalar las actualizaciones y parches de firmware que son instalables por el cliente
- Realizar cualquier otra actividad razonable solicitada por HP que pueda ayudar a identificar y resolver el problema

El cliente será responsable de instalar, de forma puntual, las actualizaciones de firmware instalables por el cliente, así como las piezas de reparación autónoma y productos de repuesto que le hayan sido entregados.

El cliente acepta pagar los importes adicionales correspondientes siempre que solicite que HP instale actualizaciones y parches de firmware instalables por el cliente. Cualquier importe adicional para el cliente se calculará en función del tiempo y los materiales requeridos, a menos que HP y el cliente lo hayan acordado previamente por escrito de otra forma.

Si se envían piezas de reparación autónoma o recambios para resolver un problema, el cliente es responsable de devolver la pieza o el producto defectuoso en un periodo de tiempo determinado por HP. Si HP no recibe la pieza o el producto defectuoso en el periodo de tiempo establecido, o si la pieza o el producto están dañados físicamente en el momento de la recepción, el cliente deberá pagar el precio de tarifa de HP del componente o producto defectuoso, según lo determine HP.

El cliente deberá registrarse para poder usar la solución electrónica de HP y mantener la información de registro asociada con el fin de acceder a la información del producto restringida y recibir notificaciones proactivas, así como otros servicios disponibles para el cliente.

En los Servicios Premium Care para Ordenadores Personales que incluyen la cobertura de los daños accidentales durante el manejo, es responsabilidad del cliente notificar el daño accidental a HP en los 30 días siguientes a la fecha del incidente para que HP puede acelerar la reparación del sistema. HP se reserva el derecho a denegar la reparación de daños en los sistemas en virtud de este programa de cobertura si el incidente ha sido notificado más de 30 días después de que sucediera. Si el producto cubierto estaba equipado con elementos de protección como estuches, fundas o bolsas, el cliente debe utilizarlos en todo momento para proteger el producto cubierto de posibles daños.

Con la opción de servicio de retención de soporte defectuoso, el cliente asume las siguientes responsabilidades:

- Conservar físicamente el disco duro o unidad SSD/Flash en todo momento durante la prestación del servicio por parte de HP; HP no se responsabiliza de los datos que contiene el disco duro o unidad SSD/Flash
- Asegurarse de que todos los datos confidenciales del cliente que contiene el disco duro o unidad SSD/Flash retenido, se destruyen o se guardan de forma segura
- Contar con la presencia de un representante autorizado para retener el disco duro o unidad SSD/Flash defectuoso, aceptar el disco duro o unidad SSD/Flash de repuesto, proporcionar a HP la información de identificación del disco duro o unidad SSD/Flash retenido de acuerdo con esta opción del servicio y, si lo solicita HP, firmar un documento proporcionado por HP para formalizar la retención del disco duro o unidad SSD/Flash
- Destruir el disco duro o unidad SSD/Flash retenido o asegurarse de que no se vuelva a usar
- Desechar el disco duro o unidad SSD/Flash retenido de acuerdo con las leyes y reglamentos medioambientales aplicables

Si el disco duro o unidad SSD/Flash retenido lo ha suministrado HP al cliente como producto de préstamo, alquiler o leasing, el cliente devolverá rápidamente el disco duro o unidad SSD/Flash de repuesto cuando expire el periodo de soporte de HP. El cliente será el único responsable de borrar todos los datos confidenciales antes de devolver a HP cualquier disco duro o unidad SSD/Flash prestado, alquilado o cedido en concepto de leasing, y HP no será responsable de mantener la confidencialidad o privacidad de cualquier información que permanezca en dichos componentes.

En la asistencia de colaboración para el software de otras empresas, el cliente debe:

- Garantizar que todos los productos de software cuentan con una licencia adecuada
- Aceptar los términos y condiciones de la licencia establecidos por el fabricante original del software o su distribuidor
- Facilitar al personal de HP acceso completo y sin condiciones a todos los productos de software que requieran soporte; en el caso de que se apliquen restricciones de seguridad a los sistemas soportados, es posible que se le pida al cliente que asuma responsabilidades adicionales para el mantenimiento del sistema y el software

Limitaciones del servicio

A discreción de HP, se prestará el servicio mediante una combinación de diagnóstico y asistencia remotos, servicios presenciales y otros métodos de prestación de servicios. Otro 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, otras piezas catalogadas por HP como piezas de reparación autónoma (CSR) o productos de repuesto enteros. HP decidirá el método de entrega apropiado para ofrecer una asistencia efectiva y puntual al cliente.

En el caso de que el cliente acepte que se le proporcione una pieza de reparación autónoma para restablecer el funcionamiento del sistema, no será aplicable el nivel de servicio presencial. En estos casos, HP suele enviar por servicio de mensajería urgente las piezas de reparación autónoma necesarias para restablecer el funcionamiento del producto a la ubicación del cliente. Para obtener más información sobre el proceso y las piezas de reparación autónoma, consulte: hp.com/go/selfrepair

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

Limitaciones del servicio de retención de soporte defectuoso

La opción de retención de soporte defectuoso solo se aplica a los discos o unidades SSD/Flash que HP ha reemplazado debido a su mal funcionamiento. No se aplica a la sustitución de discos o unidades SSD/Flash que no hayan fallado.

Tampoco tendrán la cobertura de este servicio los discos o unidades SSD/Flash que HP considere consumibles o que hayan excedido su límite máximo de vida o uso, según se especifica en el manual de instrucciones del fabricante, el resumen de especificaciones o la ficha técnica del producto.

Los porcentajes de fallo de los discos o unidades SSD/Flash se supervisan constantemente, y HP se reserva el derecho a cancelar este servicio con un preaviso de 30 días si HP cree razonablemente que el cliente usa 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 NINGUNA OBLIGACIÓN CON RELACIÓN A LOS CONTENIDOS O LA DESTRUCCIÓN DE CUALQUIER DISCO DURO O UNIDAD SSD/FLASH RETENIDOS POR EL CLIENTE. A PESAR DE CUALQUIER DISPOSICIÓN CONTRARIA EN LOS TÉRMINOS DE VENTA ESTÁNDAR 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 MAL USO DE LOS DATOS DE ACUERDO CON ESTE SERVICIO DE RETENCIÓN DE SOPORTE DEFECTUOSO.

Exclusiones del servicio de protección contra daños accidentales

Para poder contratar el servicio de protección contra daños accidentales, el producto debe estar cubierto por una garantía de fábrica o por un servicio de extensión de garantía de duración igual o superior al servicio de protección contra daños accidentales. El servicio de protección contra daños accidentales proporciona protección contra daños accidentales repentinos e imprevistos, siempre que dichos daños se produzcan durante su utilización normal. No cubre las siguientes situaciones, ni los daños debidos a:

- Deterioro por un uso normal; los cambios de color, textura y acabado; el deterioro gradual; la oxidación, el polvo y la 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), actos de la naturaleza (incluidas, entre otras, las inundaciones), o cualquier otro peligro externo al producto
- La exposición a condiciones meteorológicas o ambientales 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 mal uso o manejo incorrecto; los problemas relacionados con el suministro eléctrico; las reparaciones o intentos de reparación no autorizados; las modificaciones, añadidos o instalaciones de equipos inadecuadas o no autorizadas; el vandalismo; los daños causados por animales o insectos; las baterías defectuosas o con fugas; y la falta del mantenimiento especificado por el fabricante (incluido el uso de productos de limpieza inadecuados)
- Los errores en el diseño, la fabricación, la programación y las instrucciones del producto
- El mantenimiento, reparación o sustitución necesarios debido a la pérdida o daños provocados por una causa distinta al uso, almacenamiento y funcionamiento del producto de acuerdo con las especificaciones del fabricante y el manual de usuario

- El robo, la pérdida, el extravío o la desaparición
- La pérdida o la corrupción de datos; las interrupciones del negocio
- Intentos de fraude, como por ejemplo, proporcionar información incorrecta, engañosa, errónea o incompleta respecto a cómo se ha dañado el equipo al gestor del cliente, al proveedor del servicio o a HP
- Cualquier otro daño ocasionado en el producto que sea estético, es decir, que no afecte al funcionamiento normal del equipo
- Las imperfecciones del monitor (incluidas, pero no de forma exclusiva, las quemaduras de pantalla y la desaparición de píxeles) ocasionadas por el uso y funcionamiento normal del producto
- Los daños a productos cuyos números de serie hayan sido borrados o alterados
- Los daños o las averías cubiertos por la garantía del fabricante, la retirada de productos y los boletines de fábrica
- Los daños causados durante el envío del producto de un lugar a otro, a cargo del cliente
- Los daños ocasionados en el hardware, software, soportes, datos, etc. por causas como, por ejemplo: virus, aplicaciones, programas de redes, actualizaciones, cualquier tipo de formateo, bases de datos, archivos, controladores, código fuente, código objeto o datos protegidos, asistencia, configuración, instalación o reinstalación de cualquier software o datos, o la utilización de soportes dañados o defectuosos
- Todas aquellas condiciones preexistentes que han tenido lugar antes de la fecha de contratación de los Servicios Premium Care para Ordenadores Personales
- La obsolescencia del producto
- Cualquier equipo trasladado fuera del país de compra y que no esté cubierto por un Care Pack de protección contra daños accidentales y de viaje
- Monitores LCD dañados o defectuosos, cuando la causa del problema haya sido un mal uso o esté excluida de la cobertura según se indica en esta lista
- Cualquier daño intencional que ocasione roturas en la pantalla del ordenador o en el monitor
- Daños causados por acciones policiales, conflictos bélicos, accidentes nucleares y actos terroristas
- Cualquier tipo de alteración o modificación del producto asegurado
- La desaparición inexplicable o sospechosa del producto cubierto y cualquier daño ocasionado deliberadamente
- Cualquier conducta imprudente, negligente o abusiva durante la manipulación o el uso del producto; si el producto cubierto incluía elementos de protección como estuches, fundas o bolsas, el cliente debe utilizar en todo momento estos accesorios para poder acceder a la cobertura del servicio de protección contra daños accidentales (las conductas consideradas imprudentes, negligentes o abusivas hacen referencia, por ejemplo, a la manipulación y uso del producto cubierto de forma que pueda ocasionar daños, y a cualquier daño provocado intencionadamente en el producto; este servicio de protección contra daños accidentales NO cubrirá los daños ocasionados por las acciones y circunstancias mencionadas)

En los productos de HP para empresas, la protección contra daños accidentales derivada del manejo se limita a un incidente por producto durante un periodo de 12 meses contados a partir de la fecha de inicio de los Servicios Premium Care para Ordenadores Personales.

Una vez que se alcance el límite especificado, se cobrará el importe de reparación de cualquier reclamación adicional de acuerdo con las tarifas de mano de obra y materiales vigentes, pero todos los demás aspectos de los Servicios Premium Care para Ordenadores Personales contratados seguirán en vigor, a menos que el contrato específico del país indique lo contrario.

HP también se reserva el derecho de denegar las solicitudes de contratación del servicio de protección contra daños accidentales por manejo a los clientes con un historial de reclamaciones significativamente numerosas.

Más información
hp.com/go/pcandprintservices

Suscríbese para recibir novedades
hp.com/go/getupdated

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios de HP se establecen en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional o condición explícita o implícita, de hecho o de derecho. HP no se hace responsable de los errores técnicos o editoriales ni de las omisiones que pueda contener este documento.

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones de HP aplicables proporcionados o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables, y estos derechos no se 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.

