

# Servicios HP de asistencia de hardware in situ con llamada de reparación para sistemas personales y de impresión



## Servicios HP Care Pack

### Ventajas del servicio

- Mejore o mantenga el tiempo de actividad de sus sistemas
- Cuento con tiempos de reparación más predecibles
- Ayude a planificar los recursos de TI con mayor efectividad

### Principales prestaciones del servicio

- Diagnóstico y asistencia remotos para incidencias
- Asistencia de hardware en sus instalaciones
- Compromiso de tiempo de llamada de reparación
- Piezas y materiales de repuesto
- Franja de cobertura
- Trabajo hasta la finalización
- Gestión escalada de incidencias
- Acceso a la información y los servicios de soporte electrónico

## Información general del servicio

Los servicios HP de asistencia de hardware in situ con llamada de reparación ofrecen a la persona responsable de TI el soporte de especialistas que inician rápidamente la resolución de las incidencias para restablecer el funcionamiento del hardware en un plazo de tiempo determinado desde el momento en que se solicita el servicio.

Tiene la flexibilidad de elegir entre opciones de servicio que incluyen diferentes tiempos de llamada de reparación, con o sin retención de soporte defectuoso, para satisfacer sus necesidades específicas.

## Especificaciones

Tabla 1. Prestaciones del servicio

Prestación	Especificaciones de entrega
<b>Diagnóstico y asistencia remotos para incidencias</b>	<p>Una vez que el cliente realiza una llamada y HP confirma su recepción según se describe en la sección «Condiciones generales», HP trabajará durante la franja de cobertura para localizar el problema del hardware 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 ayudar al cliente a instalar el firmware y las piezas de reparación autónoma. Independientemente de la franja de cobertura del cliente, los incidentes que afecten al hardware 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 en las 24 horas del día y 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>
<b>Asistencia de hardware en sus instalaciones</b>	<p>En el caso de los incidentes de hardware que, a juicio de HP, no puedan resolverse de forma remota con suficiente rapidez, un ingeniero de soporte al cliente de HP colaborará y, si es necesario, se desplazará a las instalaciones del cliente para ofrecer asistencia técnica y restablecer el funcionamiento de los productos de hardware cubiertos. En determinados ordenadores e impresoras, 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. Además, HP puede instalar en el hardware cubierto las mejoras de ingeniería disponibles para ayudar al cliente a lograr su correcto funcionamiento y mantener la compatibilidad con los recambios de hardware suministrados por HP. HP puede instalar cualquier actualización de firmware que, en opinión de HP, sea necesaria para restablecer el funcionamiento del producto asegurado, o para mantener su compatibilidad con HP. La instalación de las mejoras de ingeniería o las actualizaciones del firmware no forma parte del compromiso de tiempo de llamada de reparación, siempre que sea aplicable.</p>

Prestación	Especificaciones de entrega
<b>Compromiso de tiempo de llamada de reparación</b>	<p>En los incidentes críticos de los productos cubiertos que no puedan resolverse de forma remota con suficiente rapidez, HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware asegurado en el plazo de tiempo especificado desde que HP Solution Center reciba la solicitud del servicio.</p> <p>El tiempo de llamada de reparación hace referencia al plazo que empieza cuando HP Solution Center registra la solicitud inicial del servicio y finaliza cuando HP determina que el hardware está reparado. Los tiempos de llamada de reparación solo se calculan durante la franja de cobertura y pueden trasladarse al siguiente día en el que exista una franja de cobertura.</p> <p>Las opciones de tiempo de llamada de reparación disponibles para determinados productos se especifican en la tabla de opciones de servicio. Todos los tiempos de llamada de reparación están sujetos a disponibilidad local. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio, póngase en contacto con una oficina de ventas de HP de su zona.</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> <p>HP puede verificar la reparación realizando una prueba automática de encendido, un diagnóstico específico o la comprobación visual de su correcto funcionamiento. A su exclusivo criterio, HP determinará el nivel de pruebas necesario para comprobar que el hardware está reparado. 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 repuesto son nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en cuanto a su rendimiento. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP.</p> <p>Son necesarios 30 días desde el momento en que se contrata y registra este servicio para que HP prepare y lleve a cabo los análisis de servicio que considere oportunos, así como la planificación de los procesos asociados y las piezas necesarias, antes de que entre en vigor el compromiso de tiempo de llamada de reparación del hardware. Durante este periodo inicial de 30 días y hasta un máximo de 5 días hábiles adicionales, si se realiza un análisis de servicio, HP ofrecerá el servicio de asistencia en sus instalaciones con el tiempo de respuesta más rápido posible de acuerdo con la disponibilidad de las piezas y recursos. Los tiempos de respuesta pueden variar según la región y la ubicación de las instalaciones del cliente.</p>
<b>Piezas y materiales de repuesto</b>	<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 pasan a ser propiedad de HP. Si el cliente desea conservar las piezas sustituidas, deberá abonar el precio del componente sustituido menos los descuentos que sean aplicables.</p> <p><b>Consumibles y suministros:</b></p> <p>No están cubiertos por este servicio los consumibles como baterías reemplazables por el cliente, tóner y tinta, lápiz para tabletas, kits de mantenimiento, otros consumibles, dispositivos de otras marcas y accesorios comprados de forma adicional al producto original, como las bases de expansión y replicadores de puertos. Las baterías de larga duración para ordenadores portátiles y tabletas de HP están cubiertas durante tres años.</p> <p><b>Periodo de vida útil máxima/uso máximo cubierto:</b></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 serán proporcionados, reparados ni sustituidos como parte de este servicio.</p>
<b>Franja de cobertura</b>	<p>La franja de cobertura especifica el tiempo durante el cual los servicios descritos se ofrecen en sus instalaciones o de forma remota.</p> <p>Las llamadas recibidas fuera de esta franja de cobertura se registrarán en el momento en el que las reciba HP, pero no se confirmarán según se describe en la sección «Condiciones generales» hasta el siguiente día en el que el cliente tenga una franja de cobertura.</p> <p>Las opciones de franja de cobertura disponibles para determinados productos se especifican en la tabla de opciones de servicio.</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 de su zona.</p>

<b>Prestación</b>	<b>Especificaciones de entrega</b>
<b>Trabajo hasta la finalización</b>	Una vez que un representante autorizado de HP llega a las instalaciones del cliente, seguirá prestando el servicio de forma presencial o remota, según decida HP, hasta que el producto esté reparado o hasta haber obtenido progresos razonables. Las tareas se pueden suspender temporalmente si se necesitan piezas o recursos adicionales, pero se retomarán tan pronto como estén disponibles.
<b>Gestión escalada de las incidencias</b>	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.
<b>Acceso a la información y los servicios de soporte electrónico</b>	<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"> <li>• Algunas capacidades que se ponen a disposición de los usuarios registrados, como descargar determinado firmware o parches de HP que pueden requerir derechos adicionales mediante los acuerdos de soporte de software de HP, la suscripción a un servicio de notificaciones proactivas relacionadas con el hardware y la participación en los foros de soporte para resolver incidencias y compartir prácticas recomendadas con otros usuarios registrados.</li> <li>• Búsquedas ampliadas en Internet de documentos de soporte técnico adecuados para facilitar la resolución más rápida de las incidencias.</li> <li>• Algunas herramientas de servicios de diagnóstico propias de HP, cuyo acceso requiere una contraseña.</li> <li>• Una herramienta de Internet para enviar consultas directamente a HP. Esta herramienta ayuda a 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>

## Especificaciones (opcionales)

**Tabla 2.** Funciones opcionales del servicio

<b>Prestación</b>	<b>Especificaciones de entrega</b>
<b>Cobertura solo para ordenadores de sobremesa, portátiles y estaciones de trabajo</b>	En determinados productos informáticos, el cliente puede elegir una cobertura solo para ordenadores de sobremesa y portátiles, estaciones de trabajo, Thin Client y sistemas para el punto de venta. Los servicios HP Care Pack con esta cobertura no amplían el nivel de servicio especificado al monitor externo.
<b>Retención de soporte defectuoso</b>	En algunos productos, 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 de mantener la posesión y titularidad de cualquier disco duro o unidad SSD/Flash cubierta por la opción de servicio de retención de soporte defectuoso en caso de que HP entregue un producto de sustitución 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.

## Especificaciones

Tabla 3. Opciones de servicio\*

Opción	Especificaciones de entrega
<b>Opciones de compromiso de tiempo de llamada de reparación del hardware:</b>	
<b>Llamada de reparación al siguiente día de cobertura</b>	En los incidentes críticos de los productos cubiertos, HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware asegurado antes de que finalice el siguiente día de cobertura desde el momento en que HP Solution Center registre la solicitud del servicio. Las solicitudes de servicio recibidas fuera de la franja de cobertura serán registradas el próximo día de cobertura y se ofrecerá el servicio en el siguiente día de cobertura.
<b>Llamada de reparación al tercer día de cobertura</b>	HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware asegurado antes de que finalice el tercer día de cobertura desde el momento en que HP Solution Center registre la solicitud del servicio. Las solicitudes de servicio recibidas fuera de la franja de cobertura serán registradas el próximo día de cobertura y se ofrecerá el servicio en los siguientes tres días de cobertura.
<b>Opciones de franjas de cobertura:</b>	
<b>Franja de cobertura 9 x 5</b>	El servicio está disponible durante la franja de cobertura comprendida entre las 8:00 y las 17:00 horas (hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP.

## Cobertura

- Este servicio proporciona cobertura para productos de hardware de marca HP o Compaq elegibles e impresoras HP, impresoras multifunción, escáneres HP y todos los componentes internos suministrados y compatibles de HP (como unidades de memoria y de CD-ROM), así como para los accesorios de marca HP o Compaq adquiridos junto con el producto principal como ratones, teclados, encuadernadoras, bandejas de papel, grapadoras/apiladoras, bases de expansión o monitores externos (de un tamaño no superior a 55,88 cm o 22 pulgadas en diagonal).
- En los servicios que solo proporcionan cobertura a ordenadores de sobremesa y portátiles, estaciones de trabajo (por ejemplo, 3 años de asistencia con llamada de reparación al siguiente día de cobertura 9 x 5 de HP solo para SVC), los monitores externos no están incluidos.
- El servicio no incluye el mantenimiento que debe realizar el usuario ni los dispositivos de otras empresas.
- Los componentes que ya no se fabrican pueden requerir una actualización. HP ayudará al cliente a buscar un producto sustitutivo. Algunos componentes pueden no tener recambios disponibles en todos los países debido a las capacidades de asistencia local.
- No incluye la cobertura de las baterías de los SAI; está sujeto a los términos y condiciones de la garantía estándar.

## Requisitos previos

HP, a su exclusivo criterio, puede requerir un análisis de servicio de los productos cubiertos. Si se requiere dicho análisis, un representante autorizado de HP se pondrá en contacto con el cliente, y el cliente deberá aceptar la realización del análisis de servicio en el plazo inicial de 30 días. Durante el análisis de servicio, se recopila información básica sobre la configuración del sistema. La información recogida en el análisis de servicio permite al ingeniero de resolución de HP buscar y resolver posibles problemas futuros del hardware y realizar la reparación de la manera más rápida y eficiente posible. Según el criterio exclusivo de HP, el análisis de servicio se puede realizar en sus instalaciones mediante el acceso remoto al sistema y a través de herramientas de análisis remotas o por teléfono. Si se requiere un análisis de servicio, el compromiso de tiempo de llamada de reparación del hardware no tendrá validez hasta cinco (5) días hábiles después de que se haya completado el análisis.

Además, HP se reserva el derecho de rebajar el servicio a un tiempo de respuesta en sus instalaciones o cancelar el contrato de servicio si no se siguen las sugerencias importantes del análisis de servicio, o si este no se realiza dentro del plazo especificado.

A discreción de HP, los compromisos de tiempo de llamada de reparación pueden requerir la instalación de herramientas de conectividad remota.

\* Los niveles de servicio y tiempos de respuesta de los servicios HP Care Pack pueden variar según su ubicación geográfica. El servicio se inicia a partir de la fecha de compra del hardware. Sujeto a restricciones y limitaciones. Para obtener más información, visite [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc).

## Responsabilidades del cliente

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

Si así lo requiere HP, el cliente o el representante autorizado por 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 por cualquier otra vía. Si un producto cubierto cambia de ubicación, debe ser registrado (o debe modificarse el registro ya existente) en un plazo de diez días desde el momento del cambio.

El compromiso de tiempo de llamada de reparación está sujeto a que al cliente proporcione acceso inmediato y sin restricciones al sistema, cuando lo solicite HP. El compromiso de tiempo de llamada de reparación no se aplica cuando se retrasa o deniega el acceso al sistema, incluida la resolución de problemas física o remota, y las evaluaciones de diagnóstico del hardware. Si el cliente solicita un servicio programado, el período de tiempo de llamada de reparación comienza en el momento acordado.

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
- Si se envían piezas de reparación autónoma o recambios para resolver un problema, el cliente será 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 fijado, o si la pieza o el producto están dañados físicamente en el momento de la recepción, el cliente deberá pagar un recargo, según lo determine HP

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 los recambios que le hayan sido entregados.

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 sustitución; proporcionar a HP la información de identificación del disco duro o unidad SSD/Flash retenida 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 retenida, o asegurarse de que no vuelva a usarse
- Desechar el disco duro o unidad SSD/Flash retenida de acuerdo con las leyes y reglamentos medioambientales aplicables

Si el disco duro o unidad SSD/Flash retenida ha sido suministrado al cliente por HP como producto de préstamo, alquiler o leasing, el cliente devolverá rápidamente el disco duro o unidad SSD/Flash de recambio 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 unidad SSD/Flash prestado, alquilado o cedido en concepto de leasing.

## 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. Un método alternativo de prestación de servicios puede ser, por ejemplo, la entrega mediante mensajería de piezas reemplazables por el cliente como teclados, ratones, así como otros componentes catalogados por HP como piezas de reparación autónoma o dispositivos de sustitución enteros. HP decidirá el método de entrega apropiado para ofrecer una asistencia efectiva y puntual, y para cumplir con el compromiso de tiempo de llamada de reparación, si fuera necesario.

Si se requiere un análisis de servicio, el compromiso de tiempo de llamada de reparación del hardware no tendrá validez hasta cinco (5) días hábiles después de que se haya completado el análisis. Además, HP se reserva el derecho de rebajar el servicio a un tiempo de respuesta en sus instalaciones o cancelar el contrato de servicio si no se siguen las sugerencias importantes del análisis de servicio, o si este no se realiza dentro del plazo especificado.

No se aplicará el compromiso de tiempo de llamada de reparación en caso de que solo sea necesario sustituir una pieza reemplazable por el cliente para que el sistema vuelva a estar en funcionamiento. Están excluidos del compromiso de tiempo de llamada de reparación:

- El tiempo necesario para los mecanismos de reconstrucción del disco o los procedimientos de recambio
- Cualquier restauración o recuperación de los datos afectados
- Cualquier periodo de no disponibilidad que no sea causado directamente por el fallo del hardware

HP se reserva el derecho de modificar el compromiso de tiempo de llamada de reparación, dado que se aplica a los clientes según la configuración, ubicación y entorno específicos del producto. Esto se decidirá en el momento de la solicitud en función de los recursos disponibles.

Los compromisos de tiempo de llamada de reparación no se aplican cuando el cliente decide que HP prolongue el diagnóstico en lugar de ejecutar los procedimientos de recuperación recomendados.

Están excluidas de este servicio, entre otras, las siguientes actividades:

- Realización de copias de seguridad, recuperación y asistencia para sistemas operativos, software y datos
- Realización de pruebas de funcionamiento de aplicaciones y otras pruebas solicitadas por el cliente
- Resolución de problemas de interconectividad y de compatibilidad
- Asistencia para problemas relacionados con la red
- Servicios requeridos debido a la incapacidad del cliente para aplicar una corrección, reparación, revisión o modificación del sistema proporcionada al cliente 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, sean necesarios debido a intentos no autorizados de instalar, reparar, mantener o modificar el hardware, firmware o software por parte de personal ajeno a HP
- Servicios requeridos debido a la incapacidad del cliente para adoptar las medidas preventivas aconsejadas previamente por HP

## 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 de cancelar este servicio con un preaviso de 30 días si HP cree de forma razonable 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 EN RELACIÓN CON 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 EN NINGÚN CASO RESPONSABLES 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.

## Condiciones generales/otras exclusiones

Los tiempos de llamada de reparación dependen del tipo de producto de hardware que se va a reparar, así como de la ubicación exacta de las instalaciones del cliente respecto al centro de asistencia designado por HP. En determinados países o regiones, puede que no esté disponible un compromiso de tiempo de llamada de reparación o se limite a las instalaciones del cliente cercanas a las principales áreas urbanas. Para consultar la disponibilidad del servicio, póngase en contacto con un representante comercial de HP.

## Zonas de desplazamiento

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

Para obtener más información sobre las zonas de desplazamiento, póngase en contacto con una oficina de ventas de HP en su zona.

<b>Distancia desde un centro de asistencia designado por HP</b>	<b>Compromiso de tiempo de llamada de reparación del hardware al tercer día laborable siguiente</b>
0–80 km	Compromiso de tiempo de llamada de reparación del hardware al tercer día laborable siguiente
81–160 km	Compromiso de tiempo de llamada de reparación del hardware al tercer día laborable siguiente
161–320 km	1 día adicional de cobertura
Más de 320 km	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos

## Información de pedidos

La disponibilidad de las funciones y niveles de servicio puede variar en función de los recursos locales y puede estar restringida a determinados productos y ubicaciones geográficas.

Los servicios HP de asistencia de hardware in situ con llamada de reparación para sistemas personales y de impresión no deben solicitarse sin antes haber verificado con un representante de ventas de HP que se cumplen las condiciones necesarias para beneficiarse íntegramente de las prestaciones y el nivel de servicio contratado.

## Más información

Para obtener más información sobre los servicios de HP, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas de todo el mundo, o visite nuestro sitio web:

- Servicios de soporte HP y HP Care Pack: [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

**Suscríbese para recibir novedades**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Compartir con compañeros

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones del servicio 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 están afectados de ninguna forma por los términos y condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionados con su producto HP.

© Copyright 2009, 2011–2016 Hewlett-Packard 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.

