



# Servicio de envío de piezas y asistencia remota para el canal

## Care Pack, parte de HP Care

### Principales funciones del servicio

- Confíe en los experimentados técnicos de servicio de HP para obtener diagnósticos y soporte remotos en los incidentes
- Incluye las piezas y los materiales de repuesto
- Acelere el acceso a las piezas de repuesto con la sustitución avanzada

### Información general del servicio

El servicio de envío de piezas y asistencia remota ofrece acceso a soporte remoto de alta calidad y envío de piezas de repuesto para los componentes de hardware incluidos en el servicio. Le enviaremos las piezas de repuesto a la ubicación indicada al siguiente día laborable, incluso antes de que devuelva las piezas averiadas a HP. Los gastos de envío se incluyen para los envíos estándar.

### Especificaciones

Tabla 1. Funciones del servicio

Función	Especificaciones de entrega
<b>Diagnóstico y asistencia remotos para incidentes</b>	Antes del envío de las piezas, un socio de HP PartnerFirst Service se pondrá en contacto con el cliente para identificar el problema del hardware e intentar resolverlo de forma remota.
<b>Sustitución avanzada</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.</p> <p>Los componentes averiados serán sustituidos por piezas de repuesto. Las piezas de repuesto proporcionadas por HP deberán ser nuevas o funcionalmente equivalentes a nuevas en cuanto a su rendimiento. La pieza de repuesto se enviará antes de que HP reciba el componente averiado para cumplir el plazo de entrega de los recambios. Las piezas sustituidas pasan a ser propiedad de HP.</p> <p>Si el cliente desea conservar, desmagnetizar o destruir físicamente mediante cualquier otro medio las piezas sustituidas, deberá abonar el precio de la tarifa del componente sustituido.</p> <p>Como parte de este servicio, no se incluyen ni se proporcionan consumibles o suministros, dado que están sujetos a los términos y condiciones de la garantía estándar. La reparación o sustitución de los consumibles o suministros es responsabilidad del cliente. Se pueden aplicar algunas excepciones. Póngase en contacto con HP para obtener más información.</p> <p>Si un consumible está incluido en la cobertura según determine HP, los tiempos de respuesta en sus instalaciones no se aplicarán a la reparación o sustitución de dicho consumible.</p> <p>Máxima vida útil/máximo uso admitido: las piezas y los componentes que hayan excedido su máxima vida útil y/o su límite de máximo uso admitido (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>
<b>Plazo de entrega de las piezas</b>	Los pedidos deben realizarse en el portal GCSN antes de las 17:00 horas (hora local). Los pedidos recibidos después de esa hora, se tramitarán al siguiente día laborable.

Tabla 2. Nivel de servicio

	Especificaciones de entrega
<b>Horario y días laborables estándar (9 x 5)</b>	El servicio está disponible 9 horas al día (de 08:00 a 17:00 horas, hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP.
<b>Plazo de entrega de piezas al siguiente día laborable</b>	<p>HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para enviar las piezas de repuesto con el fin de que lleguen al siguiente día laborable.</p> <p>Todos los tiempos de respuesta 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>

## Responsabilidades del socio de PartnerFirst Service

Si el socio no cumple con las responsabilidades que le corresponden, HP, a su discreción, no estará obligado a prestar los servicios descritos.

El socio de HP PartnerFirst Service deberá:

- Devolver a HP las piezas incluidas en el servicio durante los 30 días siguientes al envío de las piezas de repuesto por parte de HP para la sustitución avanzada, o abonar el precio de la tarifa de los componentes;
- Contar con un equipo de trabajo que acredite la formación y certificación adecuadas;
- El socio tiene la responsabilidad de prestar su propio servicio de asistencia a los clientes y HP no se responsabilizará de ningún problema en la prestación del soporte por parte del socio. La responsabilidad de HP se limitará al envío de las piezas de repuesto al socio.

## Limitaciones del servicio

Este servicio no incluye asistencia in situ, de manera que no se abonará ninguna compensación por los trabajos al socio de PartnerFirst Service.

Este servicio no incluye las piezas de mantenimiento preventivo. Tampoco incluye los consumibles o suministros como, por ejemplo, la tinta. Se aplican los términos y condiciones de la garantía estándar.

Las actividades que no se indiquen específicamente en este documento, o en el Acuerdo de Trabajo correspondiente, se hallan excluidas del servicio.

Las actividades siguientes están excluidas de este servicio:

- Servicios que, en opinión de HP, son necesarios debido a un trato o uso inadecuado del producto
- Servicios que, en opinión de HP, son necesarios debido a intentos no autorizados de instalar, reparar, mantener o modificar el hardware, firmware o software por parte del personal ajeno a HP
- Servicios requeridos debido a la incapacidad del cliente para aplicar una corrección, reparación, revisión o modificación del sistema proporcionada al cliente por HP
- Servicios requeridos debido a la incapacidad del cliente para adoptar las medidas preventivas aconsejadas previamente por HP
- Realización de copias de seguridad, recuperación y asistencia para sistemas operativos, otro software y datos
- Realización de pruebas de funcionamiento de aplicaciones y otras pruebas solicitadas por el cliente

## Información sobre pedidos

La disponibilidad de las funciones y los niveles de servicio puede variar en función de los recursos locales y puede estar restringida a determinados productos y ubicaciones. Para obtener más información o contratar el servicio de envío de piezas y asistencia remota, póngase en contacto con el representante comercial de HP de su zona.

Más información en  
[hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices)

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

---

Los niveles de servicio y los tiempos de respuesta de HP Care Pack pueden variar en función de su ubicación geográfica. El servicio empieza 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).

Los servicios de 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 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.

© Copyright 2016 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.

