

Servicios de devolución de soporte para hardware fuera del emplazamiento



Ventajas del servicio

- Opciones de envío flexibles
- Alternativa fiable y más económica al soporte in situ para productos en entornos empresariales o domésticos no críticos
- Asistencia de alta calidad

Aspectos destacados de las características del servicio

- Diagnóstico de incidencias a distancia y asistencia telefónica
- Comunicaciones técnicas mejoradas con nuestro servicio técnico ubicado en Norteamérica (solo ordenadores comerciales HP)
- Reparación en centros de reparación designados de HP (se incluyen materiales y piezas)
- Envío de devolución de la unidad funcional a tu ubicación
- Tiempo de respuesta estándar de tres días laborables (puede variar según tu ubicación geográfica)
- Franja de cobertura en horario comercial estándar y días laborables estándar
- Protección contra daños accidentales (opcional; solo para productos seleccionados)
 - Existen 4 opciones Care Pack disponibles. Véase «Limitaciones de la opción de función de servicio de protección de daños accidentales» en la página 9 para obtener una descripción completa.

Visión general del servicio

Los servicios de devolución fuera de la instalación de la asistencia de hardware ofrecen niveles de servicio de alta calidad para su devolución a HP, con soporte telefónico remoto y reparación fuera de la instalación, en un centro de reparación designado de HP, para productos elegibles. El servicio incluye la reparación o sustitución externas, los materiales y recambios, la mano de obra y el coste del envío de devolución.

HP ofrece niveles de servicio con diferentes opciones de envío al centro de reparación designado por HP, como se detalla más adelante.

Las opciones de nivel de servicio pueden incluir una cobertura de soluciones que incluye el ordenador base y hasta seis periféricos adicionales. Esta cobertura cubre hasta dos monitores independientes, estaciones de acoplamiento, teclados, auriculares y ratones. Algunos niveles de servicio también están disponibles con características de servicio opcionales, como protección contra daños accidentales o retención de soportes defectuosos.

Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio

Función	Especificaciones de entrega
Diagnóstico remoto de problemas	Al detectar algún problema, en primer lugar, el cliente se pondrá en contacto con el número de asistencia designado. HP ofrecerá asistencia telefónica básica para la instalación, la configuración del producto y la resolución de problemas. Antes de cualquier asistencia remota o fuera del lugar, HP puede solicitar al Cliente que proporcione información relevante, inicie herramientas de diagnóstico y realice otras actividades de soporte. Posteriormente, HP colaborará de forma remota con el cliente para aislar el problema de hardware.

Función	Especificaciones de entrega
Materiales y asistencia externa	<p>Si HP considera que la incidencia no se puede resolver de forma remota, HP pedirá al cliente que envíe el hardware defectuoso a un centro de reparación designado por HP, donde HP proporcionará asistencia técnica. HP facilitará las piezas y los materiales compatibles con HP que sean necesarios para restablecer el funcionamiento del hardware. HP podría, según su criterio, decidir reemplazar los productos de hardware, incluidos periféricos como estaciones de acoplamiento, monitores, teclados, auriculares y ratones remotamente, además de la asistencia externa en la cobertura del dispositivo principal. Las piezas y los productos de repuesto son nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en cuanto a su rendimiento. Las piezas y los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP.</p> <p>Además, HP puede instalar, en el hardware asegurado, mejoras de ingeniería disponibles en el mercado para lograr su correcto funcionamiento y mantener su compatibilidad con las piezas de recambio suministradas. HP puede instalar cualquier actualización de firmware que, en opinión de HP, sea necesaria para restablecer el funcionamiento del producto asegurado o mantener su compatibilidad con HP.</p>
Devolución al cliente	<p>Un transportista autorizado por HP trasladará el producto reparado o sustituido a la ubicación del cliente si se encuentra en la zona geográfica en la que se ha prestado el servicio. El envío de devolución se realizará por transporte terrestre y tardará entre 3 y 7 días laborables desde la recepción del producto defectuoso por parte de HP. Por un coste adicional, el cliente puede solicitar un envío exprés.</p>
Traslado al centro de reparación designado de HP	<p>En función del nivel de servicio adquirido, HP ofrece diferentes opciones para trasladar el producto defectuoso al centro de reparación designado por HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega a cargo del cliente: con esta opción, el cliente es el responsable de entregar el producto defectuoso al centro de reparación designado de HP. El cliente debe asegurarse de que el producto esté correctamente embalado según el método de entrega elegido. Las entregas pueden hacerse en persona o mediante un servicio de reparto comercial disponible localmente. • Recogida por parte de HP: un transportista autorizado por HP recogerá el producto defectuoso en la ubicación del cliente (si se encuentra en la zona geográfica en la que se prestará el servicio) y lo entregará en el centro de reparación designado de HP. Es responsabilidad del cliente embalar y preparar el producto de forma apropiada para la recogida. La solicitud de servicio debe recibirse antes de las 12:00 p. m. (hora local) para que la recogida pueda hacerse el mismo día. En caso de recibirse más tarde, la recogida se programará para el siguiente día laborable.
Tiempo de respuesta	<p>El tiempo de respuesta para este servicio será de tres (3) días laborables de HP para las ubicaciones compatibles, excepto en los casos de averías intermitentes y no disponibilidad de piezas, que pueden requerir un mayor tiempo de reparación. El tiempo de respuesta se calcula en días laborables transcurridos desde que HP recibe el producto defectuoso hasta que el producto reparado o sustituido está listo para ser reenviado a las instalaciones del cliente. Recibido por HP significa (dependiendo de la opción de envío utilizada): (1) cuando un transportista autorizado por HP lo recoge en la ubicación del cliente o (2) cuando el producto llega al centro de reparación designado de HP durante el horario laboral de HP, en caso de ser entregado o enviado por el cliente. El tiempo de respuesta no incluye el tiempo que tarda el producto reparado o sustituido en ser transportado hasta la ubicación del cliente. Si el producto defectuoso se recibe en el centro de reparación designado de HP después de las 5 p. m. (hora local), el tiempo de respuesta de tres días laborables empieza a contar a partir del siguiente día laborable. Para los servicios de soluciones care pack, cualquier periférico (como monitores, teclados, ratones, estaciones de acoplamiento, auriculares, etc.) serán reparados o sustituidos remotamente dependiendo de las circunstancias.</p> <p>El tiempo de respuesta de tres días laborables no está disponible en todas las zonas geográficas y puede prolongarse fuera de las áreas metropolitanas.</p>
Franja de cobertura	<p>La franja de cobertura especifica el tiempo durante el cual los servicios descritos se prestan fuera de las instalaciones del cliente o de forma remota. El servicio está disponible de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP (la cobertura puede variar según la zona geográfica).</p>

Especificaciones (opcionales)

Tabla 2. Características opcionales del servicio

Funciones	Especificaciones de entrega
Protección frente a daños accidentales	<p>En determinados productos, pueden ofrecerse niveles de servicio específicos con protección contra daños accidentales durante el manejo. Si se adquirió una protección frente a daños accidentales (abreviado ADP), el cliente recibe protección frente a daños accidentales por manipulación de los productos asegurados como parte de este servicio.</p> <p>Para Solution Care Pack, la cobertura de protección contra daños accidentales se extenderá solo a la unidad base de la configuración o solución y no a los periféricos. Los daños accidentales se definen como fallos operacionales o mecánicos causados por un accidente durante la manipulación, que se produce en el curso de uso normal previsto del producto asegurado. La cobertura por daño accidental derivado de una manipulación incluye derrames de líquidos no intencionales en la unidad, caídas accidentales durante el manejo de la unidad de una altura no superior a los 15 pies o 5 metros, y sobrevoltaje eléctrico que dañe los circuitos eléctricos de los productos asegurados.</p> <p>Existen 2 opciones Care Pack disponibles. Consulta la sección titulada «Limitaciones de la opción de función de servicio de protección de daños accidentales» en la página 9 para conocer las descripciones completas de ambas opciones de protección frente a daños accidentales.</p> <p>La sección «Limitaciones del servicio» incluye otros detalles y exclusiones adicionales del servicio de protección contra daños accidentales.</p>
Retención de soporte defectuoso	<p>En los productos aplicables, 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 Flash/SSD de un sistema cubierto por esta opción deben participar en la retención de los medios defectuosos. 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 duros defectuosos o unidades Flash/SSD a los que HP haya prestado servicio según el acuerdo de soporte de HP.</p>



Especificaciones

Tabla 3. Opciones de nivel de servicio

Opción	Especificaciones de entrega
Servicio de devolución	<p>HP ofrece un servicio de devolución que incluye reparaciones o recambios, la devolución del producto defectuoso, todas las piezas, la mano de obra y los costes de transporte. Al elegir el servicio de devolución, el cliente asume la responsabilidad de embalar y enviar o entregar el producto defectuoso personalmente al centro de reparación designado de HP.</p> <p>HP retornará el producto reparado o sustituido a la ubicación del cliente si esta se encuentra en la zona geográfica en la que se presta el servicio. El tiempo de respuesta para este servicio será de tres (3) días laborables de HP para las ubicaciones compatibles, excepto en los casos de averías intermitentes, que pueden requerir un mayor tiempo de reparación. El tiempo de respuesta se calcula en días laborables transcurridos desde que un centro de reparación designado por HP recibe el producto hasta que el producto reparado o sustituido está listo para ser reenviado al cliente. El tiempo de respuesta no incluye el tiempo necesario para reenviar el producto reparado o sustituido. El cliente puede solicitar un envío de devolución urgente con coste adicional, que se facturará al cliente.</p> <p>El cliente puede llamar al centro de asistencia del cliente de HP entre las 8 a. m. y las 5:00 p. m. hora local, de lunes a viernes, sin contar las vacaciones de HP. Para determinados productos puede haber disponible una asistencia telefónica más amplia (los horarios pueden variar según la ubicación geográfica del cliente).</p>
Servicio de recogida y devolución	<p>HP ofrece un servicio puerta a puerta que incluye la recogida, reparación o sustitución del producto defectuoso y la devolución del producto operacional. El tiempo de respuesta de este servicio será de tres (3) días laborables HP para ubicaciones compatibles, excepto en casos de fallos recurrentes, que podrían requerir de un tiempo de reparación adicional.</p> <p>El tiempo de respuesta se calcula en días laborables transcurridos desde que se recibe el producto defectuoso si se encuentra dentro de la ubicación geográfica en la que se ofrece el servicio, hasta el momento en el que el producto reparado está listo para devolverse al cliente. El tiempo de respuesta no incluye el tiempo necesario para reenviar el producto reparado o sustituido. Por un coste adicional, que le será facturado posteriormente, el cliente puede solicitar un envío exprés.</p> <p>El cliente puede llamar al centro de asistencia del cliente de HP entre las 8 a. m. y las 5:00 p. m. hora local, de lunes a viernes, sin contar las vacaciones de HP. La solicitud de servicio debe recibirse antes de las 12:00 p. m. (hora local) para que la recogida pueda hacerse el mismo día. Todas las demás llamadas se programarán para recogida al día siguiente laborable. Para determinados productos, puede haber una asistencia telefónica más amplia disponible (los horarios de asistencia pueden variar según la ubicación geográfica del cliente).</p>

Cobertura

Este servicio ofrece cobertura para equipos HP elegibles, incluidos componentes internos admitidos y compatibles con HP como memorias y unidades ópticas externas. Esto incluye la cobertura de los accesorios de la marca HP incluidos en el embalaje original del PC, como un ratón con cable, un teclado con cable o un adaptador de alimentación de CA.

Los servicios de HP Care Pack con esta limitación de cobertura no cubren los monitores HP externos. Los dispositivos All-in-One incluyen la pantalla, que no se considera un monitor externo independiente. Sin embargo, este HP Care Pack no cubriría, por ejemplo, un segundo monitor adjunto a un dispositivo All-in-One.

Si has adquirido HP Solution Care Pack, los servicios de la solución cubren la unidad base para este servicio así como 6 periféricos compatibles con HP conectados a la unidad base, incluido un máximo de 2 monitores externos, estaciones de acoplamiento, ratón inalámbrico, teclado inalámbrico y auriculares HP, como ejemplo. Para estar cubiertos por el Solution Care Pack, los periféricos deben adquirirse al mismo tiempo que el ordenador base.

Las estaciones de acoplamiento y los replicadores de puertos de HP están cubiertos en el país en el que se ha adquirido HP Care Pack, pero no fuera del país de adquisición.

Este servicio no cubre: los consumibles (como soportes extraíbles, baterías reemplazables por el cliente, lápices de ordenador para tablet y otros consumibles), los dispositivos que requieren mantenimiento por parte del usuario y los dispositivos que no son de HP. Las baterías de los ordenadores comerciales HP móviles tienen una cobertura de hasta tres años. Busca «Interpretación de las garantías de batería para portátiles comerciales» en [hp.com](https://www.hp.com) para obtener más información.

Puede requerirse una ruta de actualización en el caso de piezas de sustitución o componentes que ya no se fabriquen. En algunos casos, estas actualizaciones de piezas de sustitución o componentes que ya no se fabriquen pueden suponer costes adicionales. HP colaborará contigo para recomendarte piezas de sustitución. Es posible que algunos componentes no dispongan de piezas de repuesto disponibles en todos los países debido a las capacidades de asistencia técnica local.

Responsabilidades del cliente

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

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

Si así se solicita, el cliente deberá prestar su colaboración cuando HP intente resolver incidentes de forma remota. El cliente debe:

- Facilitar a HP toda la información necesaria para poder prestar un servicio de asistencia técnica remota puntual y profesional, y permitir a HP determinar el nivel de asistencia técnica adecuado.
- Iniciar pruebas automáticas, así como instalar y ejecutar otras herramientas y otros programas de diagnóstico.
- Realizar otras actividades razonables para ayudar a HP a identificar o resolver los problemas, según solicite HP.

El cliente debe asegurarse de que el producto esté correctamente embalado y preparado para la recogida o el sistema elegido para trasladar el producto al centro de reparación designado por HP. HP puede pedir al cliente que incluya, junto con el producto defectuoso, un impreso de resultados de cualquier autodiagnóstico realizado con anterioridad.

Es responsabilidad del cliente eliminar todos los datos personales y/o confidenciales del producto defectuoso antes de que sea enviado al lugar designado de HP para su reparación o sustitución; HP no será responsable de los datos almacenados en el producto devuelto.

Con la opción del servicio de retención de medios defectuosos, además de las responsabilidades del cliente anteriormente mencionadas, el cliente debe:

- Retirar todos los discos duros o unidades SSD/Flash antes de que el producto defectuoso se devuelva a una ubicación designada de HP para su reparación o sustitución; HP no será responsable de los datos que contenga el disco o las unidades SSD/flash.
- Asegurarse de que todos los datos confidenciales del cliente que contiene el disco duro o la unidad SSD/Flash retenido se destruyan o guarden de forma segura.
- Facilitar a HP la información de identificación de cada disco o la unidad SSD/flash retenido, y firmar un documento facilitado por HP en el que se reconozca la retención de los discos o unidades SSD/flash.
- Destruir el disco duro o la unidad SSD/Flash retenido o asegurarse de que no vuelva a usarse.
- Desechar los discos duros o las unidades SSD/Flash retenidos de acuerdo con las leyes y reglamentos medioambientales aplicables.

Si el disco duro o la unidad SSD/Flash retenido ha sido suministrado al cliente por parte HP como producto de préstamo, alquiler o leasing, el cliente lo deberá devolver 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.

Para aquellos Care Packs que incluyan una función de servicio de protección de daños accidentales:

- Es responsabilidad del cliente informar a HP de cualquier daño accidental ocurrido antes de 30 días desde la fecha de la incidencia. De esta forma, HP podrá tomar las acciones de reparación oportunas. HP se reserva el derecho a denegar la reparación de daños en los sistemas en virtud de este programa de cobertura si el incidente se ha notificado más de 30 días después de que sucediera.
- El uso de esta cobertura requiere una explicación de dónde y cuándo se produjo el accidente, así como una descripción detallada del evento real y la descripción del daño de la unidad. La reclamación podría denegarse en caso de no aportar dicha información.
- Si el producto cubierto estaba equipado con elementos de protección como estuches, fundas o bolsas, el cliente debe utilizarlos en todo momento para que el producto pueda ser elegible para la cobertura de este servicio contra daños accidentales.
- Desde la fecha de inicio del HP Care Pack, se puede realizar como máximo una (1) sustitución o reparación de un producto de HP durante un periodo de 12 meses.

Registro

El cliente final o socio autorizado de HP es responsable del registro del producto que va a recibir la asistencia en un plazo de (10) días desde la compra del servicio de asistencia, usando las instrucciones del registro que se encuentran en cada paquete, o que HP envía por correo electrónico o de alguna forma alternativa. En caso de que un producto asegurado cambie de ubicación o el servicio de asistencia se transfiera con la venta de un producto usado, el registro (o un ajuste adecuado según un registro HP existente) debe producirse en el plazo de diez días desde el cambio.

HP NO TIENE OBLIGACIÓN ALGUNA DE OFRECER SERVICIOS DE ASISTENCIA SI EL CLIENTE NO REGISTRA EL PRODUCTO TAL Y COMO SE ESPECIFICA.

Limitaciones del servicio

A discreción de HP, se prestará servicio con una combinación de diagnóstico y asistencia técnica remotos, servicios a domicilio y otros métodos de prestación de servicios. Un 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, la entrega de otras piezas catalogadas por HP como piezas de reparación autónoma o productos de repuesto enteros. HP decidirá el método de entrega apropiado para ofrecer una asistencia efectiva y puntual al cliente.

HP ha invertido considerablemente en productos de ingeniería para que puedan ser reparables por el cliente. Las reparaciones realizadas por el propio cliente (CSR) es un componente clave de los términos de garantía de HP. Permite a HP enviar piezas de recambio, como un teclado, un ratón u otras piezas clasificadas como piezas CRS, directamente al cliente una vez que se ha confirmado una avería. Las piezas se envían generalmente por la noche con el fin de que se reciban lo antes posible. El cliente puede entonces sustituir las piezas a su conveniencia.

El servicio de autorreparación del cliente (CSR, por sus siglas en inglés) «obligatorio» forma parte de la garantía estándar asociada a algunos productos. El servicio de autorreparación (CRS, por sus sigla en inglés) es opcional para los clientes con un HP Care Pack «Opcional» que permite al cliente realizar un servicio de autorreparación o elegir que el servicio de personal de HP lleve a cabo la sustitución sin cargo adicional durante el periodo de cobertura del servicio del producto. Los accesorios externos y/o periféricos no son aptos para un servicio de autorreparación (CSR) «opcional».

Los Care Pack que incluyen condiciones «in situ», permitirán el envío de piezas de autorreparación del cliente directamente al cliente si se selecciona CSR. Por otro lado, se enviará un técnico de asistencia técnica de HP a sus instalaciones para realizar la reparación si los clientes deciden que no desean utilizar CSR.

Los Care Pack que incluyen las condiciones «fuera de las instalaciones» como la recogida y devolución, o la devolución a HP, requeriría que el cliente entregase el producto en una ubicación de reparación de HP autorizada o envíe el producto a HP a discreción de HP si los clientes deciden que no desean utilizar CSR.

Se excluyen las siguientes actividades de este servicio:

- Realización de copias de seguridad, recuperación y soporte para sistemas operativos, software y datos.
- Resolución de problemas de interconectividad y de compatibilidad.
- 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 a que el cliente no ha tomado las medidas de prevención previamente aconsejadas 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, 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 usuario.

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

La opción a la característica de servicio de retención de medios defectuosos solo se aplica a los discos o unidades SSD/Flash que HP ha sustituido debido a su mal funcionamiento. No es de aplicación a ninguna sustitución de unidades Flash/SSD o discos que no hayan fallado.

Los discos o unidades SSD/flash que HP considere como piezas de consumibles o que hayan excedido su límite máximo de vida o uso, según se especifica en el manual de instrucciones del fabricante, las especificaciones rápidas del producto o la ficha técnica tampoco tendrán la cobertura de la opción de la función del servicio de retención de soporte defectuoso.

Los porcentajes de fallo de los discos duros se supervisan constantemente y HP se reserva el derecho de 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 duros defectuosos supera ampliamente los porcentajes de fallo habituales del sistema afectado).

HP no tiene ningún tipo de obligación en relación con los datos que se pudieran encontrar en el disco o en la unidad SSD/Flash o la destrucción de cualquier disco o unidad de SSD/Flash retenido por el cliente o enviado a HP por parte del cliente. A pesar de cualquier disposición contraria en las condiciones de soporte de pedido único 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 esta función de servicio de retención de soporte defectuoso.

Exclusiones de la opción de función del servicio de protección de daños accidentales

La disponibilidad de la adquisición de la función de servicio de protección frente a daños accidentales requiere que el producto esté cubierto por la garantía de fábrica o por un servicio de ampliación de la garantía con una duración de la cobertura igual o mayor que la del servicio de protección frente a daños accidentales. La función de servicio de protección contra daños accidentales proporciona protección contra fallos mecánicos y de funcionamiento causados por accidentes durante la utilización normal y prevista del producto.

Salvo para aquellos productos donde dichos daños se identifiquen de manera específica como cubiertos por la garantía limitada de HP, esta garantía no cubre las situaciones siguientes y los daños resultantes de:

- Uso y desgaste habitual; cambios en el color, textura o acabado; deterioro gradual; óxido; polvo; o corrosión
- Actos de vandalismo, incendios, accidentes domésticos y de tráfico, fenómenos de la naturaleza (como inundaciones o desastres naturales) o cualquier otra adversidad ajena al producto.
- Daños provocados por acciones de las fuerzas del orden, guerra declarada o no declarada, incidente nuclear o terrorismo.
- Exposición a condiciones meteorológicas o ambientales no contempladas en las especificaciones de HP, exposición a materiales peligrosos (residuos peligrosos biológico-infecciosos o fluidos corporales humanos o animales), infestación o daños provocados por insectos u otros animales.
- Negligencia, uso inadecuado o incorrecto por parte del operario
- Suministro de alimentación eléctrica inadecuado; reparaciones o intentos de reparación no autorizados; modificaciones, acoplamientos o instalaciones de equipos incorrectas o no autorizadas; baterías defectuosas; fuga de líquido en las baterías; falta de mantenimiento especificado por el fabricante (incluido el uso de productos de limpieza inapropiados).
- Error en el diseño del producto, construcción, programación o instrucciones
- Mantenimiento, reparación o sustitución necesaria debido a la pérdida o daños resultantes de cualquier causa distinta al uso habitual, 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 sufridos por el producto y considerados de naturaleza estética, es decir, daños que no afecten al funcionamiento del ordenador, como daños en la carcasa o el chasis y otras piezas o componentes no funcionales que no afecten a la operatividad del producto cubierto.
- Imperfecciones en la pantalla del monitor (por ejemplo, las quemaduras de pantalla y la desaparición de píxeles) ocasionadas por el uso habitual 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 en el hardware, software, soportes, datos, etc., derivados de causas que incluyen, entre otras, las siguientes: virus; aplicaciones; programas de red; actualizaciones; formateo de cualquier tipo; bases de datos; archivos; controladores; código fuente; código de objetos o datos de propiedad; cualquier servicio de asistencia técnica, 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 compra del Care Pack; además, debe respetarse un periodo de carencia de 30 días para los Care Pack comprados fuera del plazo de 30 días posterior a la adquisición del hardware antes de poder enviar una reclamación a HP.
- Obsolescencia del producto
- Cualquier equipo reubicado fuera del país de compra y no cubierto por un Care Pack de protección de viaje y frente a daños accidentales.
- Pantallas LCD dañadas o defectuosas cuando el fallo se debe a un uso indebido o se excluye de otro modo en el presente documento
- Daños intencionados que ocasionan que la pantalla del ordenador se agriete o se dañe, o bien que se dañe el monitor
- Alteración o modificación en cualquier forma del producto asegurado
- La desaparición inexplicable o sospechosa del producto cubierto y cualquier daño causado deliberadamente
- Cualquier conducta imprudente, negligente, abusiva, dolosa o intencionada durante el uso o manejo del producto. «Abuso» se define como la no utilización intencionada de los elementos de protección durante el uso del producto o el manejo y el uso del producto cubierto de una forma peligrosa, injuriosa u ofensiva que pudiera causarle daños y cualquier daño provocado intencionadamente al producto
- Si el producto cubierto estaba equipado con elementos de protección como estuches, fundas o bolsas, el cliente debe utilizarlos en todo momento para que el producto pueda acogerse a la cobertura de este servicio contra daños accidentales
- Grietas u orificios en la unidad cuando los daños no penetren en la carcasa exterior ni revelen circuitos internos o bordes afilados
- Desaparición o rotura de las tapas del teclado no relacionadas con un accidente cubierto (por ejemplo, caída o derrame de líquidos)

Limitaciones de la protección frente a daños accidentales

- NO SEREMOS CONSIDERADOS RESPONSABLES POR DAÑOS IMPREVISTOS O DERIVADOS, INCLUIDO PERO NO LIMITADO A, DAÑOS EN LA PROPIEDAD, PÉRDIDA DE TIEMPO O DE DATOS COMO RESULTADO DE CUALQUIER TIPO DE AVERÍA EN EL PRODUCTO O EQUIPO O POR RETRASOS EN EL SERVICIO O EN LA INCAPACIDAD DE PRESTAR UN SERVICIO.
- HP se reserva el derecho a auditar físicamente su producto y/o a colaborar con el cliente para dar validez a la reclamación presentada por daños accidentales derivados del uso.
- HP puede, según su criterio, optar por reemplazar los productos HP en lugar de repararlos. El producto cubierto pasa a ser propiedad de HP y debe ser devuelto a HP (o a una entidad designada de HP) con cargo a HP. HP se reserva el derecho de sustituir el producto por un producto reacondicionado. Los avances tecnológicos pueden tener como resultado un producto de sustitución con un precio de venta inferior al producto original.
- HP se reserva el derecho de denegar la aceptación de solicitudes de compra de la función del servicio de protección de daños accidentales según sea su criterio.
- Daños en los periféricos externos conectados a la unidad base. La cobertura de protección frente a daños accidentales solo se extenderá al ordenador base.

Disposiciones generales/otras exclusiones

Pueden aplicarse cargos por desplazamiento; consulta a tu oficina de ventas local de HP.

Información sobre pedidos

Para obtener más información o contratar los servicios de Los servicios de devolución fuera de la instalación del soporte de hardware, ponte en contacto con el representante de ventas local de HP.

Más información en hp.com/go/cpc



Encontrarás más información acerca de los servicios HP Care Pack en hp.com/go/cpc

Los servicios de HP se rigen por los términos y las condiciones aplicables del servicio de HP que se han facilitado o indicado al cliente al momento de realizar la compra. El cliente puede tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables y estos derechos no se ven afectados en modo alguno por los términos y las condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP facilitados con el producto de HP.

© Copyright 2020 HP Development Company, L.P. La información incluida en el presente documento se puede modificar 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 los errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.

