



Servicio de asistencia técnica in situ para impresión

El servicio de asistencia técnica in situ para impresión (comercializado como un servicio de asistencia técnica superior para impresión) brinda un servicio de asistencia técnica remoto e in situ para el hardware cubierto, lo que te permite mejorar el tiempo de actividad del producto.³ Elige entre varias opciones de nivel de servicio con distintas combinaciones de plazos de respuesta in situ para satisfacer tus necesidades de servicio específicas.

Selecciona entre distintas opciones de nivel de servicio para cubrir tus necesidades específicas.

Aspectos destacados del servicio:

- Diagnóstico de problemas y servicio de asistencia técnica remoto
- Servicio de asistencia técnica de hardware in situ
- Materiales y piezas de repuesto
- Actualizaciones de firmware para determinados productos
- Opciones de periodos de cobertura y tiempos de respuesta
- Acceso a información y servicios de asistencia técnica electrónica

Ventajas del servicio:

- Mejora del tiempo de funcionamiento del producto
- Flexibilidad para satisfacer necesidades de servicio específicas
- Práctico servicio de asistencia técnica in situ por parte de expertos cualificados
- La información opcional sobre el estado del dispositivo permite acelerar la identificación, el diagnóstico y la corrección de problemas, y se encuentra disponible en determinados países.²

Funciones del servicio y especificaciones de entrega

DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS Y SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA REMOTO

Para ponerse en contacto con HP, el mejor método es crear una cuenta y, a continuación, crear un caso digitalmente en <https://support.hp.com/>. Una vez se haya recibido y acusado recibo de tu caso, HP comenzará a aislar y solucionar tanto los problemas que pudieran existir como la incidencia de hardware. Antes del servicio de asistencia técnica in situ, HP realizará un diagnóstico remoto mediante el servicio de asistencia técnica electrónica remoto para acceder a los productos cubiertos, o bien utilizará otros medios disponibles para facilitar la resolución remota.

Las incidencias con el hardware cubierto se pueden notificar a los agentes especializados de HP desde el sitio web (visita <https://support.hp.com/>, elige la pestaña «Servicio de asistencia técnica empresarial» y selecciona «Crear un nuevo caso»). Posteriormente, los clientes podrán gestionar sus casos desde allí. Durante los periodos de servicio al cliente, los clientes pueden ponerse en contacto con HP por teléfono en relación con cualquier caso creado. De forma alternativa, los clientes pueden llamar al centro de atención al cliente de HP, salvo los días festivos.¹ Los clientes que se pongan en contacto con HP directamente por teléfono o chat serán atendidos por agentes estándar, que comenzarán por recopilar los datos administrativos necesarios para identificar a los clientes y verificar su derecho al servicio. Esta ruta alternativa puede tardar más tiempo y requerir más esfuerzo por parte del cliente que iniciar todas las experiencias del servicio de asistencia técnica desde la web, lo cual es sumamente recomendable. HP confirmará que ha recibido la solicitud de servicio registrando el caso, asignando un ID de caso y comunicándote ese ID. HP se reserva el derecho de determinar la resolución final de todos los incidentes notificados.

Durante el periodo de cobertura, HP ofrecerá un servicio de asistencia telefónica para ayudar al cliente a instalar el firmware y las piezas de autorreparación del cliente (CSR, por sus siglas en inglés).

SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE HARDWARE IN SITU

En el caso de problemas técnicos de hardware que no se puedan solucionar de forma remota, un representante autorizado brindará un servicio de asistencia técnica in situ para los productos de hardware cubiertos por el programa para devolverlos a su estado operativo. HP puede optar por sustituir ciertos productos en lugar de repararlos. Los productos de repuesto son nuevos o equivalentes a nuevos. Los productos defectuosos serán propiedad de HP. Tras su llegada, los representantes prestarán un servicio in situ o remoto, a su discreción, hasta que los productos estén reparados. El trabajo se puede suspender temporalmente si se necesitan piezas o recursos adicionales, pero se retomará tan pronto como estén disponibles.

FUNCIONES Y ESPECIFICACIONES

Reparación en caso de avería: En el momento de la prestación del servicio de asistencia técnica in situ, HP puede instalar las mejoras de ingeniería disponibles y las actualizaciones de firmware no instalables por el cliente para los productos de hardware cubiertos que sean necesarias para devolver el producto cubierto a su estado operativo o para mantener el servicio de asistencia técnica por parte de HP.

Reparación según demanda: Si así lo solicitas, HP puede instalar actualizaciones de firmware críticas, no instalables por el cliente, recomendadas por la división de productos de HP para su instalación inmediata en los productos de hardware cubiertos.

MATERIALES Y PIEZAS DE REPUESTO

HP facilitará las piezas de repuesto y los materiales necesarios para mantener el producto cubierto en condiciones de funcionamiento, incluidas las mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas. Las piezas de repuesto serán nuevas o funcionalmente equivalentes a nuevas en términos de rendimiento. Las piezas de repuesto son propiedad de HP. Si deseas conservar, desmagnetizar o destruir físicamente mediante cualquier otro medio las piezas sustituidas, deberás abonar el precio de catálogo de la pieza de repuesto.

Los consumibles y las piezas no están cubiertos y no se proporcionarán como parte de este servicio. Se aplican términos y condiciones estándar a los consumibles y piezas. La reparación o sustitución de los consumibles es tu responsabilidad. Pueden aplicarse algunas excepciones. Para obtener más información, ponte en contacto con HP. Consulta la sección «Cobertura» para obtener más información.

ACTUALIZACIONES DE FIRMWARE PARA DETERMINADOS PRODUCTOS

Las actualizaciones de firmware de HP se encuentran disponibles para los clientes con un acuerdo activo que les da derecho a acceder a estas actualizaciones. Como parte de este servicio, tienes derecho a descargar, instalar y utilizar actualizaciones de firmware para los productos cubiertos, sujetas a las restricciones de licencia indicadas en las condiciones actuales de venta estándar de HP. HP puede facilitar, instalar o ayudar con la instalación de actualizaciones de firmware junto con el servicio de asistencia técnica in situ para hardware, siempre y cuando dispongas de una licencia válida para utilizar las actualizaciones de software relacionadas.

RETENCIÓN DE SOPORTE DEFECTUOSO

Los clientes conservan discos duros defectuosos o componentes de unidades SSD/flash a los que no quieren renunciar debido a los datos confidenciales que podrían contener. Todos los discos de un sistema cubierto deben estar incluidos en el servicio de retención de soporte defectuoso.

INFORMACIÓN OPCIONAL SOBRE EL ESTADO DEL DISPOSITIVO

Se dispone de información opcional sobre el estado del dispositivo para ayudar a identificar, diagnosticar y solucionar problemas.² Con el fin de activar la información sobre el estado del dispositivo, el cliente debe activar la aplicación HP Device Health siguiendo las instrucciones que aparecen en el momento de configurar la impresora.

Al activar esta aplicación, se recopilará y analizará automáticamente información sobre el rendimiento de la impresora y su software para diagnosticar problemas rápidamente y mejorar la experiencia del servicio de asistencia técnica al cliente. Estos datos se recopilan para conocer la experiencia del cliente y el servicio de asistencia técnica ofrecido sobre el producto (con el permiso del cliente).

Cobertura

Este servicio ofrece cobertura para impresoras, impresoras multifunción y otros productos de hardware de la marca HP que cumplan los requisitos, incluidos los componentes internos suministrados y cubiertos por HP, como la memoria. Esto incluye los accesorios de la marca HP adquiridos conjuntamente e incluidos en el embalaje original de la impresora principal o de la impresora multifunción, como un accesorio de acabado o una bandeja de papel.

Este servicio no cubre los consumibles, incluidos, entre otros, los kits de mantenimiento y otros consumibles, así como el mantenimiento por parte del usuario y los dispositivos que no sean de HP.

Pueden requerirse actualizaciones debido a piezas de repuesto o componentes que ya no se fabriquen. En algunos casos, estas actualizaciones pueden suponer costes adicionales. HP trabajará contigo para recomendarte las piezas de repuesto. Es posible que algunos componentes no tengan piezas de repuesto disponibles en todos los países debido a las capacidades del servicio de asistencia técnica local.

Periodo de cobertura

El periodo de cobertura especifica el tiempo en el que los servicios descritos se prestan in situ o de forma remota. El servicio se encuentra disponible de lunes a viernes.

Un representante autorizado de HP se presentará en la ubicación en las horas de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware dentro del intervalo de respuesta adecuado, y una vez que HP reciba y acuse recibo de la llamada. Las llamadas recibidas fuera del horario de cobertura se registrarán en el momento de la llamada, se confirmarán al siguiente día de cobertura y se atenderán dentro del intervalo de respuesta adecuado.

Todos los periodos de cobertura están sujetos a la disponibilidad local¹.

OPCIONES DE NIVEL DE SERVICIO

Ponte en contacto con una oficina de ventas local de HP para obtener información detallada sobre la disponibilidad y la cobertura del servicio.

Opción de nivel de servicio	Periodo de cobertura
Respuesta al siguiente día laborable en el horario comercial habitual	9 horas al día (de 8:00 a 17:00, hora local),
Respuesta en 4 horas en el horario comercial habitual	5 días a la semana (de lunes a viernes, salvo los festivos de HP)

ESPECIFICACIONES DE ENTREGA

TIEMPO DE RESPUESTA IN SITU

En el caso de incidentes con hardware cubierto que no puedan solucionarse de forma remota, HP realizará los esfuerzos comercialmente razonables para responder in situ dentro del tiempo de respuesta in situ especificado (es decir, al día siguiente de cobertura o en un plazo de cuatro horas). El tiempo de respuesta in situ comienza cuando HP recibe y acusa recibo de la llamada inicial y finaliza cuando el representante autorizado por HP llega a las instalaciones, o cuando HP determina que la incidencia notificada no requiere en ese momento una intervención in situ. Los tiempos de respuesta se miden exclusivamente durante el periodo de cobertura y se pueden trasladar al siguiente día con un periodo de cobertura.

GESTIÓN DE ESCALACIÓN

HP ha establecido procedimientos formales de escalación para facilitar la resolución de incidencias complejas. Los gestores locales de HP coordinan la escalación de las incidencias decidiendo las habilidades de los recursos adecuados de HP y/o de terceros seleccionados para la resolución de problemas.

ACCESO A INFORMACIÓN Y SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA ELECTRÓNICA

Como parte de este servicio, HP brinda acceso a determinadas herramientas web y electrónicas disponibles en el mercado. Tendrás acceso a:

- Algunas capacidades que se ponen a disposición de los usuarios registrados, como la suscripción a un servicio de notificaciones proactivas relacionadas con el hardware y la participación en los foros del servicio de asistencia técnica para solucionar incidencias y compartir prácticas recomendadas con otros usuarios registrados.
- Búsquedas ampliadas en Internet de documentos del servicio de asistencia técnica adecuados para facilitar una resolución más rápida de las incidencias.
- Algunas herramientas de servicios de diagnóstico propias de HP, cuyo acceso requiere una contraseña.
- Una herramienta basada en web para enviar consultas directamente a HP. Esta herramienta permite solucionar problemas rápidamente mediante un proceso de precalificación que envía la solicitud del servicio de asistencia técnica al recurso cualificado para atenderla. También permite consultar el estado de las solicitudes del servicio de asistencia técnica enviadas, incluidas las solicitudes realizadas por teléfono.
- Bases de datos de conocimiento de HP y otras empresas para determinados productos de terceros, en las que puedes buscar y consultar información sobre un producto, encontrar respuestas a preguntas relativas al servicio de asistencia técnica y participar en foros de apoyo. Este servicio puede estar limitado por las restricciones de acceso de otras empresas.

SOLUCIÓN ELECTRÓNICA DE ASISTENCIA REMOTA

En determinados productos, la solución electrónica de asistencia remota ofrece sólidas capacidades de resolución de problemas y reparación. Puedes incluir soluciones de acceso remoto a los sistemas y proporcionar un cómodo punto centralizado de gestión junto con una visión de las incidencias abiertas y el historial de toda la empresa. El acceso remoto al sistema permite al especialista del servicio de asistencia técnica de HP ofrecer un diagnóstico más eficiente y una resolución de problemas más rápida. Los especialistas del servicio de asistencia técnica de HP únicamente utilizarán el acceso remoto al sistema con tu autorización.

FINALIZACIÓN DEL TRABAJO

Las reparaciones se consideran finalizadas una vez que HP verifica que se ha corregido el mal funcionamiento del hardware o que este se ha sustituido. 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 se ha reparado el hardware. HP también puede decidir la sustitución temporal o permanente del producto para cumplir el compromiso de tiempo de reparación. Los productos de repuesto son nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en términos de rendimiento. Los productos defectuosos serán propiedad de HP. HP determina la resolución final de todos los incidentes notificados.

Responsabilidades del cliente

Si no se cumplen las responsabilidades especificadas del cliente, HP (i) no estará obligada a prestar los servicios descritos, o (ii) prestará dichos servicios a cargo del cliente, según las tarifas vigentes en ese momento relativas al tiempo y material.

Si así lo requiere HP, el cliente o el representante autorizado de HP deben registrar el producto de hardware en un plazo de 10 días desde la compra siguiendo las instrucciones incluidas en el Care Pack o el documento enviado por HP por correo electrónico o cualquier otra vía. Si un producto cubierto cambia de ubicación, debe ser activado y registrado (o debe modificarse el registro ya existente) en un plazo de 10 días desde el momento del cambio.

Se recomienda encarecidamente una solución de asistencia remota de HP adecuada, con una conexión segura a HP, en lo que respecta a las opciones de tiempo de respuesta in situ del hardware. El cliente debe facilitar todos los recursos necesarios, de acuerdo con las notas de la versión de la solución de asistencia remota de HP, para permitir la prestación del servicio y las opciones. Una vez se instale la solución de asistencia remota de HP, el cliente también deberá mantener los datos de contacto actualizados en la solución de asistencia remota, que HP utilizará para dar respuesta a un fallo del dispositivo. Ponte en contacto con un representante local de HP para obtener más información sobre los requisitos, especificaciones y exclusiones.

Si así se te solicita, deberás apoyar los esfuerzos de resolución remota de problemas de HP con las siguientes acciones:

- Facilitar toda la información necesaria para que HP ofrezca un servicio de asistencia técnica remoto que sea profesional y adecuado, y permitir que HP determine el nivel de idoneidad para recibir el servicio de asistencia técnica.
- Ejecutar pruebas automáticas e instalar y ejecutar otras herramientas de diagnóstico y programas.
- Instalar las actualizaciones y revisiones de firmware que son instalables por el cliente.
- Realizar otras actividades razonables para ayudar a HP a identificar o solucionar los problemas, tal y como se lo solicite HP.

Como cliente, serás responsable de instalar, de forma puntual las actualizaciones de firmware instalables por el cliente, así como las piezas de autorreparación del cliente (CSR) y productos de repuesto que te hayan entregado. Aceptas pagar importes adicionales si solicitas que HP instale actualizaciones y revisiones de firmware instalables por el cliente. Cualquier importe adicional que se te cargue, se calculará en función del tiempo y los materiales requeridos, a menos que hayas acordado lo contrario previamente con HP por escrito.

En los casos en los que se envíen piezas de autorreparación del cliente o piezas de repuesto para solucionar un problema, serás responsable de devolver la pieza o el producto defectuoso en el 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 se han borrado magnéticamente o se han dañado físicamente de cualquier otro modo en el momento de la recepción, deberás abonar el precio de catálogo de HP del componente o producto defectuoso, según lo determine HP.

Con el servicio de retención de soporte defectuoso, asumes las siguientes responsabilidades:

- Mantener el control físico de los discos o unidades SSD/flash en todo momento. HP no se hace responsable de los datos contenidos en los discos o unidades SSD/flash.
- Asegurarse de que todos los datos confidenciales que contienen los discos duros o unidades SSD/flash conservadas se destruyen o se guardan de forma segura.
- Facilitar a HP la información de identificación de cada disco o unidad SSD/flash conservada en virtud del presente documento, y ejecutar un documento facilitado por HP en el que se reconozca la conservación de los discos o unidades SSD/flash.
- Destruir el disco duro o unidad SSD/flash conservado, o asegurarse de que no vuelva a utilizarse.
- Desechar los discos duros o unidades SSD/flash conservados de acuerdo con las leyes y reglamentos medioambientales aplicables.

Requisitos previos

Debes haber adquirido legítimamente las licencias adecuadas de cualquier firmware subyacente cubierto por los servicios. HP puede exigir un análisis de nivel de servicio de los productos cubiertos. En ese caso, un representante autorizado de HP se pondrá en contacto contigo para concertar la realización del análisis de nivel de servicio. Durante este análisis, HP recopilará información clave sobre la configuración del sistema, lo que permitirá a los ingenieros de resolución de HP estudiar y solucionar posibles problemas futuros de hardware y completar las reparaciones de la forma más rápida y eficaz posible. El análisis de nivel de servicio puede realizarse in situ, mediante acceso remoto al sistema, herramientas remotas o por teléfono, a discreción exclusiva de HP.

En lo que respecta a las opciones de tiempo de respuesta para el servicio de asistencia técnica de hardware in situ, HP te recomienda encarecidamente instalar y utilizar la solución de asistencia remota de HP adecuada con una conexión segura a HP para permitir la prestación del servicio. Si no se instala la solución del servicio de asistencia técnica remota de HP adecuada, es posible que HP no pueda facilitar el servicio tal y como se ha definido, y no tiene la obligación de hacerlo. Se aplicarán cargos adicionales por la instalación in situ de firmware no instalable por el cliente si no se implementa la solución adecuada del servicio de asistencia técnica remoto de HP.

Limitaciones del servicio

A discreción de HP, se prestará el servicio con una combinación de diagnóstico y servicio de asistencia técnica remoto, servicios in situ y otros métodos de prestación de servicios. Esto puede incluir la entrega, mediante mensajería, de piezas de autorreparación del cliente o de un producto de repuesto completo. HP decidirá el método de entrega adecuado para ofrecer un servicio de asistencia técnica efectivo y puntual.

HP diseña sus productos para que puedan ser reparados por el cliente. El servicio de autorreparación del cliente es un componente clave de los términos de garantía de HP. Permite a HP enviarte directamente las piezas de repuesto una vez confirmada la avería. Por lo general, las piezas se envían de un día para otro para poder recibirlas lo antes posible. De este modo, podrás sustituir las piezas cuando más te convenga.

El servicio de autorreparación del cliente «obligatoria» forma parte de la garantía estándar asociada a algunos productos. El servicio de autorreparación del cliente es opcional para clientes con un HP Care Pack o acuerdo del servicio de asistencia técnica contractual. Al ser «opcional», podrás llevar a cabo la autorreparación del cliente o elegir que el personal del servicio de HP lleve a cabo la sustitución sin cargo adicional durante el periodo de cobertura del servicio del producto.

HP Care Pack y los acuerdos del servicio de asistencia técnica contractual que incluyen condiciones «in situ» darán lugar al envío directo de las piezas de autorreparación del cliente a tu dirección en el caso de que optes por el servicio de autorreparación del cliente. Por el contrario, si decides no utilizar el servicio de autorreparación del cliente, un representante del servicio técnico de HP se desplazará a tus instalaciones para realizar la reparación.

En el caso de que aceptes que se te facilite una pieza de autorreparación del cliente para restablecer el funcionamiento del sistema, no será aplicable el nivel de servicio in situ. En estos casos, HP suele enviar a tu ubicación y por mensajería urgente las piezas de autorreparación del cliente necesarias para restablecer el funcionamiento del producto.

No se aplicará un tiempo de respuesta in situ si el servicio puede prestarse mediante diagnóstico remoto, asistencia remota u otros métodos de prestación de servicios descritos anteriormente.

La retención de soporte defectuoso solo se aplica en discos o unidades SSD/flash aptos y sustituidos por HP debido a un mal funcionamiento. No se aplica en ninguna sustitución de unidades SSD/flash o discos que no hayan fallado.

Por lo tanto, HP no tendrá obligación alguna con respecto al contenido o la destrucción de ningún disco o unidad SSD/flash conservada por el cliente. Sin perjuicio de lo dispuesto en las condiciones generales de venta de HP o en la ficha técnica, HP o sus filiales, subcontratistas o proveedores no serán responsables en ningún caso de los daños incidentales, especiales o consecuentes ni de los daños por pérdida o uso indebido de datos en virtud de este servicio de retención de soporte defectuoso.

NIVEL DE GRAVEDAD DEL INCIDENTE

HP confirmará la llamada mediante la apertura de un caso, comunicándote el ID del caso y confirmándote los requisitos de gravedad y tiempo de la incidencia para iniciar las medidas correctivas. Nota: en el caso de incidencias recibidas a través de las soluciones del servicio de asistencia remota electrónica de HP, HP se pondrá en contacto contigo, te pedirá que definas la gravedad del incidente y organizará el acceso al sistema antes de que pueda iniciarse el periodo de respuesta in situ del hardware. El tiempo de respuesta del servicio de asistencia técnica de hardware in situ puede variar en función de la gravedad del incidente. Es el cliente quien determina el nivel de gravedad del incidente.

Nivel de gravedad	Ejemplos
Gravedad 1: Caída crítica	Entorno de producción fuera de servicio Sistema de producción o aplicación de producción fuera de servicio/en grave riesgo Actividad de la empresa gravemente afectada Problemas de seguridad
Gravedad 2: Degradación crítica	Entorno de producción gravemente afectado Sistema de producción o aplicación de producción interrumpido/en peligro Riesgo de reincidencia; Impacto significativo en la empresa
Gravedad 3: Normal	Sistema no productivo (por ejemplo, sistema de prueba) caído o degradado El sistema de producción o la aplicación de producción se degradan con la solución adoptada Pérdida de funcionalidad no crítica Impacto limitado en la actividad de la empresa
Gravedad 4: Baja	Sin impacto en la empresa ni en el usuario

ZONAS DE DESPLAZAMIENTO

Los tiempos del servicio de asistencia técnica in situ de hardware solo se aplican en ubicaciones situadas a 160 km (100 millas) o menos de un centro de servicio de asistencia técnica designado por HP. En las ubicaciones situadas a más de 160 km (100 millas) de un centro de servicio de asistencia técnica designado por HP, se aplican los tiempos de respuesta especiales para desplazamientos largos que se muestran en la tabla siguiente. Las distancias indicadas a continuación son orientativas. Para obtener más información sobre las zonas de desplazamiento, ponte en contacto con una oficina de ventas de HP de tu zona.

Distancia del centro de servicio de asistencia técnica designado por HP	Tiempo de respuesta in situ
De 0 a 160 km (de 0 a 100 millas)	Respuesta in situ al siguiente día de cobertura
De 161 a 320 km (de 101 a 200 millas)	1 día adicional de cobertura
De 321 a 480 km (de 201 a 300 millas)	2 días adicionales de cobertura
Más de 480 km (300 millas)	Se establece en el momento de la solicitud y está sujeto a la disponibilidad de recursos.

Si la ubicación del cliente se encuentra a menos de 320 km (200 millas) de un centro de servicio de asistencia técnica designado por HP, el desplazamiento no tendrá ningún coste adicional. Si la ubicación del cliente se encuentra a más de 320 km (200 millas) de un centro de servicio de asistencia técnica designado por HP, se facturará al cliente un importe adicional en concepto de desplazamiento.

Si el producto se encuentra o se va a instalar fuera de la zona de desplazamiento especificada, o la ubicación no es accesible en coche y, por lo tanto, requiere un acceso especial (por ejemplo, plataformas petrolíferas, barcos o zonas remotas en desiertos), el servicio puede estar sujeto al cobro de importes adicionales, tiempos de respuesta más largos, la reducción del horario de cobertura o limitaciones en el servicio de recogida y devolución, según lo determine HP. Consulta las condiciones del servicio de asistencia técnica local con tu representante de ventas de HP.¹ Las zonas de desplazamiento y los cargos pueden variar en algunas ubicaciones geográficas.

Exclusiones

- Pruebas operativas de las aplicaciones o pruebas adicionales que solicites.
- Solución de problemas de interconectividad o compatibilidad.
- Servicio de asistencia técnica en el caso de problemas relacionados con la red.
- Servicios requeridos debido a la no incorporación de cualquier corrección, reparación, revisión o modificación del sistema facilitada por HP.
- Servicios requeridos por no haber adoptado las medidas de prevención previamente recomendadas por HP.
- Servicios requeridos debido a un tratamiento o uso inadecuado del producto.
- Servicios requeridos debido a intentos no autorizados de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software.

Máxima vida útil garantizada/uso máximo

Las piezas y los componentes que hayan alcanzado su máxima vida útil y/o su límite de uso máximo cubierto (según se especifica en el manual de instrucciones del fabricante, el resumen de especificaciones o la ficha técnica del producto) no serán facilitados, reparados ni sustituidos como parte de este servicio.

Términos y condiciones de Care Pack

Se aplican términos y condiciones. Para obtener más información, visita hp.com/go/cpc.

Información sobre pedidos

Todas las unidades y opciones con ofertas de HP Care Pack vendidas individualmente deben solicitarse con el mismo nivel de servicio que el producto del que forman parte, con el fin de que dicho nivel de servicio se encuentre disponible para esas unidades y opciones. La disponibilidad de las funciones y niveles de servicio puede variar en función de los recursos locales y puede estar limitada a determinados productos y ubicaciones geográficas.¹ Ponte en contacto con el representante de ventas local de HP o con un partner de canal para solicitar el servicio de asistencia técnica in situ de hardware de HP, o para obtener más información.

Para obtener más información,

ponte en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas y distribuidores en todo el mundo, o visita <https://hp.com/support-services>.



¹Los niveles de servicio y tiempos de respuesta de los HP Care Pack pueden variar en función de la ubicación geográfica. El servicio comienza en la fecha de compra del hardware. Sujeto a restricciones y limitaciones. Para obtener más información, visita www.hp.com/go/cpc. Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones aplicables de HP relativos al servicio prestado o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos legales adicionales, según las leyes locales aplicables, y tales derechos no se verán afectados en ningún modo por los términos y condiciones de los servicios de HP o por la garantía limitada de HP, incluida con su producto HP.

² Device Health es una aplicación de telemetría y análisis que brinda datos críticos sobre los dispositivos y determinadas impresoras HP Enterprise con firmware FutureSmart 4.11 (o versiones posteriores). Consulta las preguntas más frecuentes en https://support.hp.com/us-en/document/ish_4448373-4448539-16. Se necesita conectividad a Internet.

³La prestación a través del canal no se incluye en este servicio si se ha activado la información sobre el estado del dispositivo, en cuyo caso HP presta el servicio directamente. Los clientes del canal tienen la opción de ponerse en contacto directamente con HP.