

Asistencia de hardware HP al siguiente día laborable para viajeros



Servicios HP Care Pack



Ventajas del servicio

- Asistencia técnica de hardware HP durante tu viaje
- Práctica asistencia in situ, donde esté disponible
- Tiempos de respuesta fiables
- Cobertura geográfica multinacional

Principales características del servicio

- Diagnóstico de problemas y asistencia técnica remotos
- Asistencia de hardware in situ
- Piezas y materiales de repuesto
- Cobertura durante el horario laborable estándar
- Respuesta in situ al siguiente día laborable, según la zona
- Cobertura para portátiles y tablets comerciales
- Servicio de retención de soporte defectuoso (opcional; solo para productos seleccionados)
- Servicio de protección frente a daños accidentales (opcional)

Descripción general del servicio

La asistencia de hardware al siguiente día laborable para viajeros proporciona a los usuarios móviles una solución de asistencia de hardware para su nuevo dispositivo móvil de HP. Este servicio sencillo y práctico está disponible en los países y zonas geográficas que se incluyen en la [guía de referencia](#). Este servicio está disponible para algunos productos seleccionados de la marca HP e incluye, según la zona, un tiempo de respuesta in situ al siguiente día laborable (con diagnóstico a distancia del problema en el idioma local en los países participantes) para prestar asistencia en la resolución de problemas de hardware. Se proporciona asistencia durante el horario laborable estándar local.

Características y especificaciones

Cobertura de viaje

La cobertura de viaje está disponible en las principales regiones del mundo y la lista de países y zonas geográficas es muy completa y no deja de ampliarse. Puedes encontrar una lista detallada y actualizada en la [guía de referencia](#). Esta lista proporciona información sobre la disponibilidad geográfica específica de la asistencia de hardware al siguiente día laborable para viajeros, incluidas las opciones de protección frente a daños accidentales y de retención de soportes defectuosos. Esta lista de países y zonas geográficas está sujeta a cambios sin previo aviso. HP recomienda que valides la cobertura de viaje a través de este [sitio web](#) antes de cualquier salida.

Si viajas a cualquiera de estos destinos y fuera del país en el que se compró el producto, HP:

- Proporcionará el número de teléfono del Centro de Soluciones Globales de HP en el correspondiente país o región geográfica, que puedes encontrar en el [sitio web](#) de HP.
- Aceptará las llamadas que hagas dentro del país o región al que viajas o del centro de asistencia interno de tu empresa.
- Diagnosticará el nivel de fallo del hardware.
- Acordará un servicio de respuesta al siguiente día laborable en la ubicación donde te encuentres dentro del país o la región, o bien la entrega de una pieza de sustitución, según sea necesario.
- Proporcionará las piezas requeridas para la reparación de acuerdo con las especificaciones del hardware, siempre que las piezas necesarias estén disponibles en el lugar donde te encuentres.

Características y especificaciones (continuación)

Diagnóstico de problemas y asistencia técnica remotos

Una vez que hayas realizado una solicitud de servicio mediante el número de teléfono de asistencia de HP designado, HP colaborará contigo durante la franja de cobertura para aislar el problema de hardware y solucionarlo, repararlo y resolverlo de forma remota. Antes de proceder con una asistencia presencial, HP podrá iniciar y realizar diagnósticos remotos mediante herramientas electrónicas de asistencia remota (si están disponibles) para acceder a los productos cubiertos. De manera alternativa, HP puede utilizar otros medios disponibles para facilitar la resolución del problema de forma remota.

Si experimentas un problema de hardware fuera del país de compra, debes llamar primero a HP para obtener asistencia técnica durante las horas laborables locales a los números de teléfono locales, los cuales se indican en el [sitio web](#) de HP.

Asistencia de hardware in situ

Para problemas técnicos de hardware que, a juicio de HP, no se puedan resolver a distancia, un representante autorizado de HP proporcionará asistencia técnica presencial para los productos de hardware cubiertos para devolverlos al estado de funcionamiento. HP, a su entera discreción, puede optar por reemplazar los productos en lugar de repararlos. Los productos de repuesto son nuevos o funcionalmente equivalentes a productos nuevos en cuanto a su rendimiento. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP.

Además, HP podrá instalar mejoras de ingeniería disponibles para ayudarte a experimentar un funcionamiento correcto de los productos de hardware y mantener la compatibilidad con piezas de repuesto de hardware suministradas 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.

Piezas y materiales de repuesto

HP proporcionará las piezas y los materiales de repuesto admitidos que sean necesarios para mantener el producto cubierto en buenas condiciones de funcionamiento, incluidas las piezas y los materiales para implantar las mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas. Las piezas de sustitución serán nuevas o funcionalmente equivalentes a nuevas en términos de rendimiento. Las piezas sustituidas pasan a ser propiedad de HP. Si deseas conservar, desmagnetizar o destruir físicamente mediante cualquier otro medio las piezas sustituidas, deberás abonar el precio de tarifa de la pieza de sustitución.

No se proporcionarán ni consumibles ni suministros similares, ya que no se contemplan como parte de este servicio; los términos y condiciones estándar de la garantía son los aplicables a los consumibles y suministros similares. No se proporcionarán, repararán ni sustituirán como parte de este servicio las piezas ni los componentes que hayan alcanzado su vida útil máxima o el 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).

Consulta la sección «cobertura» de esta ficha técnica para obtener información más detallada.

Cobertura solo para portátiles (característica opcional)

Para productos de PC seleccionados, puedes elegir la cobertura solo para portátiles. Las ofertas de HP Care Pack con esta cobertura no amplían el nivel de servicio especificado a monitores externos u otros accesorios externos. Las estaciones de conexión y los replicadores de puertos están cubiertas en el país en el que se adquirió el HP Care Pack, pero no optan a la cobertura fuera del país de compra.

Características y especificaciones (continuación)

Prestaciones opcionales del servicio

- **Protección frente a daños accidentales:** Cada nivel de servicio puede incluir protección frente a daños accidentales seleccionando productos de hardware elegibles. Un daño accidental se define como el daño físico a un producto causado por un incidente repentino e imprevisto o como resultado de este, siempre que tal daño se produzca durante su uso en condiciones normales. Ejemplos de este tipo de daños son el derrame no intencionado de líquidos dentro de la unidad o sobre ella, las caídas o los golpes, subidas de tensión, así como los daños y las roturas en las pantallas de cristal líquido (LCD) o la rotura de las piezas. Pueden aplicarse restricciones según el país; ponte en contacto con tu representante de HP.
- **Retención de soportes defectuosos:** Esta opción te permite retener discos duros o componentes de unidades SSD/flash defectuosos a los que no quieres renunciar debido a que pueden contener datos confidenciales. Todas las unidades elegibles de un sistema cubierto deben estar incluidas en la retención de soportes defectuosos.

Especificaciones de entrega

Periodo de cobertura

La franja de cobertura especifica el tiempo durante el cual los servicios descritos se ofrecen in situ o de forma remota. Las solicitudes de servicio recibidas fuera de la franja de cobertura se registrarán al siguiente día laborable en el que tengas una franja de cobertura.

La franja de cobertura de este servicio es durante el horario laborable estándar, los días laborables estándar: el servicio está disponible de 08:00 a 17:00 horas (hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP (la cobertura puede variar según la zona geográfica), o durante el horario y los días laborables estándar aplicables del país o la región participante donde se solicita el servicio.

Las franjas de cobertura están sujetas a disponibilidad local. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio, ponte en contacto con una oficina de ventas local.

Tiempo de respuesta presencial

El tiempo de respuesta presencial especifica el periodo de tiempo entre la solicitud de servicio y la prestación de este. Comienza cuando HP recibe la solicitud de servicio inicial y la registra, y finaliza cuando el representante autorizado de HP llega a tu instalación, si este momento se encuentra dentro de la franja de cobertura especificada. Los tiempos de respuesta solo se calculan durante la franja de cobertura y pueden trasladarse al siguiente día laborable en el que exista una franja de cobertura.

El tiempo de respuesta presencial para este servicio es «respuesta presencial al siguiente día laborable». Un representante autorizado de HP acudirá a tus instalaciones durante la franja de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware el siguiente día de cobertura después de que HP haya recibido y registrado la llamada.

Es posible que se apliquen restricciones locales, como zonas de desplazamiento del servicio con tiempos de respuesta ajustados, en función de la ubicación geográfica en la que se solicite la asistencia de hardware. Todos los tiempos de respuesta están sujetos a disponibilidad local. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio, ponte en contacto con una oficina de ventas local de HP.

Especificaciones de entrega (continuación)

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 accesorios acoplados de marca HP que se compraron juntos y se incluyeron en el embalaje original del ordenador principal de sobremesa, estación de trabajo, cliente ligero, portátil o tablet, como un ratón, un teclado, una estación de conexión, una funda, un replicador de puerto o un adaptador de CA.

Los servicios HP Care Pack con esta limitación de la 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 conectado a un dispositivo All-in-One.

Las estaciones de conexión y los replicadores de puertos de HP están cubiertos en el país en que se adquirió el HP Care Pack, pero no fuera de este.

En el caso de los terminales punto de venta (TPV) y las soluciones de productos empaquetados de HP, como soluciones para puntos de venta retail o TPV móviles, este servicio solo cubre la unidad base, a menos que el servicio indique que se trata de un servicio de solución para TPV que ofrece cobertura para la unidad base y para hasta seis periféricos con números de pieza y números de serie de HP, como cajones de efectivo, impresoras, expositores para monitores y lectores de códigos de barras o escáneres manuales que se hayan vendido como parte de la solución de TPV o de productos empaquetados.

La cobertura de los sistemas de múltiples proveedores elegibles incluye todos los componentes internos estándar proporcionados por los proveedores y el monitor, el teclado y el ratón externos.

Este servicio no cubre: los consumibles (como soportes extraíbles, baterías reemplazables por el cliente, lápices para tablet, kits de mantenimiento y otros consumibles), los dispositivos que requieren mantenimiento por parte del usuario y los dispositivos que no sean de HP. Las baterías de los equipos comerciales HP móviles tienen una cobertura de hasta tres años. Busca «Understanding Battery Warranties for Business Notebooks» en hp.com para obtener más información.

Pueden requerirse actualizaciones debido a piezas de sustitución o componentes que ya no se fabrican. En algunos casos, estas actualizaciones pueden suponer costes adicionales. HP colaborará contigo para recomendarte piezas de repuesto. Algunos componentes pueden no tener repuestos disponibles en todos los países debido a las capacidades de asistencia local.

Responsabilidades del cliente

Si no se cumplen las responsabilidades especificadas del cliente, HP (i) no estará obligado a prestar los servicios tal y como se han descrito o (ii) prestará dicho servicio y correrá a tu cuenta según las tarifas vigentes de tiempo y material.

Si HP lo requiere, tú o un representante autorizado de HP debéis registrar el producto de hardware para recibir asistencia en un plazo de diez días desde el momento de la compra de este servicio utilizando las instrucciones de registro que se incluyen en cada paquete o en el documento de correo electrónico facilitado por HP u otro método según lo indique HP. Si un producto cubierto cambia de ubicación de forma permanente, debe ser registrado (o debe modificarse el registro de HP ya existente) en un plazo de diez días desde el momento del cambio.

Especificaciones de entrega (continuación)

Si HP lo solicita, debes respaldar los esfuerzos de resolución de problemas de forma remota de HP con las siguientes acciones:

- Ejecutar cualquier diagnóstico aplicable ejecutable por el cliente antes de notificar a HP de un mal funcionamiento del producto de hardware.
- Notificar inmediatamente a HP de cualquier mal funcionamiento del producto de hardware.
- Facilitar el número de serie del producto cubierto.
- Facilitar la dirección local y el número de teléfono.
- Estar presente para el ingeniero de servicio in situ o para recibir la entrega de piezas por parte del repartidor.
- Permitir a HP el acceso completo y sin restricciones a todos los lugares en los que se prestará el servicio.
- 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 otras actividades razonables para ayudar a HP a identificar o resolver los problemas, tal como lo pida HP.

Serás responsable de instalar, de forma oportuna, las actualizaciones de firmware imprescindibles instalables por el cliente, así como las piezas de reparación autónoma (CSR) y los productos de repuesto que te hayan sido entregados.

Si se envían piezas de CSR para resolver un problema, serás responsable de devolver la pieza defectuosa en el periodo designado por HP. Si HP no recibe la pieza defectuosa en el periodo establecido, o si la pieza está dañada físicamente en el momento de la recepción, deberás pagar un recargo, según lo determine HP.

Protección frente a daños accidentales (característica opcional)

En el caso de las ofertas de HP Care Pack que incluyan la característica de servicio opcional de protección frente a daños accidentales, debes informar del daño accidental a HP en un plazo de treinta días desde la fecha del incidente para que HP pueda acelerar la reparación del sistema. El informe debe incluir una explicación detallada del accidente, incluido cuándo, dónde y cómo ocurrió, así como una descripción de los daños en la unidad. HP rechazará la reclamación si no se facilita esta información o si se informa del incidente en un plazo superior a treinta días desde la fecha en la que se produjo dicho incidente.

Retención de soportes defectuosos (característica opcional)

Con la opción de servicio de retención de soportes defectuosos, tú asumes las siguientes responsabilidades:

- Mantener el control físico de los discos o las unidades SSD/flash en todo momento; HP no será responsable de los datos que contengan los discos o las unidades SSD/flash.
- Asegurarte de que todos los datos confidenciales que contiene el disco duro o la unidad SSD/flash retenidos se destruyen o se guardan de forma segura.
- Proporcionar a HP la información de identificación de cada disco o unidad SSD/flash retenido, y firmar un documento facilitado por HP en el que reconozcas la retención de los discos o las unidades SSD/flash.
- Destruir los discos duros o las unidades SSD/flash retenidos, o asegurarse de que no vuelvan a usarse.
- Desechar los discos duros o unidades SSD/flash retenidos de acuerdo con las leyes y los reglamentos medioambientales aplicables.

En el caso de los discos o las unidades SSD/flash que HP te suministre en calidad de préstamo, alquiler o arrendamiento, devolverás puntualmente los discos o las unidades SSD/flash de sustitución cuando caduque o finalice la asistencia con HP. Serás el único responsable de eliminar los datos confidenciales antes de devolver a HP los discos o las unidades SSD/flash prestados, alquilados o arrendados, y HP no será responsable de mantener la confidencialidad o privacidad de los datos confidenciales que permanezcan en dichos discos o unidades SSD/flash.

Limitaciones del servicio

A entera discreción de HP, se prestará servicio con una combinación de diagnóstico y asistencia remotos, servicios fuera de las instalaciones y otros métodos de prestación de servicios. Entre ellos puede estar la entrega, mediante mensajería, de piezas de reparación instalables por el cliente (CSR) o un producto de sustitución completo. HP determinará el método de prestación apropiado para ofrecer una asistencia efectiva y oportuna.

HP se reserva el derecho a retirar de su ubicación el producto cubierto para proceder a la reparación.

HP requiere que devuelvas la unidad defectuosa al país original de compra si cualquier incidencia de reparación, incluida la protección por daños accidentales, requiriera la sustitución del dispositivo. La sustitución del dispositivo completo no está disponible para este servicio fuera del país original de compra. La cobertura de viaje se limita a la reparación in situ o fuera de las instalaciones de la unidad original.

Si el servicio se puede realizar mediante diagnóstico remoto, asistencia remota u otros métodos de prestación de servicios descritos anteriormente, no será aplicable ningún tiempo de respuesta in situ.

Exclusiones de la asistencia de hardware al siguiente día laborable para viajeros

- Realización de copias de seguridad, recuperación y asistencia para sistemas operativos, software y datos.
- Resolución de problemas de interconectividad y de compatibilidad.
- Cualquier servicio solicitado derivado de fallos a la hora de incorporar cualquier solución, reparación, parche o modificación del sistema proporcionado por HP.
- Servicios solicitados derivados de la falta de acción preventiva previamente aconsejada por HP.
- 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.
- Servicios que, en opinión de HP, sean necesarios debido a un trato o uso inapropiado del producto.
- Mantenimiento preventivo por parte del usuario.

Si viajas fuera del país donde compraste el producto, los servicios de asistencia descritos se prestarán solo cuando el país o la región en el que se soliciten esté incluido en la tabla de cobertura de países y regiones que puedes consultar en la [guía de referencia](#). Este contrato no incluye la prestación de los servicios en países o zonas geográficas que no figuren en esa tabla. Sin embargo, en ocasiones está disponible un nivel de servicio inferior en algunas zonas no incluidas en la tabla.

Si la reparación requiere piezas que no están disponibles, especialmente componentes específicos de un idioma o país, dispones de las siguientes opciones:

- Posponer la solicitud de servicio hasta que regreses al país en el que se compró originalmente el producto.
- Aceptar la sustitución de la pieza defectuosa por un componente local (por ejemplo, un teclado inglés/americano).

Las piezas específicas de un idioma o país, como teclados en inglés no internacional, teclados en idiomas no locales o determinados adaptadores de corriente propios de un país, generalmente no están disponibles cuando se viaja a otro país y no están incluidas en los términos de este contrato, excepto cuando el servicio se solicita dentro de las fronteras del país de origen.

Los servicios solicitados fuera del país de origen donde se compró el producto se limitan únicamente a la unidad base. Los servicios para monitores externos solo están disponibles en el país donde se compró el producto, si se ha contratado esta cobertura adicional. Las estaciones de conexión y los replicadores de puertos están cubiertas en el país en el que se adquirió el HP Care Pack, pero no proporciona cobertura fuera del país de compra.

Las opciones de otras marcas están excluidas de este servicio.

Limitaciones del servicio (continuación)

Exclusiones de la protección frente a daños accidentales

La característica de servicio de protección frente a daños accidentales proporciona protección ante daños accidentales repentinos e imprevistos acaecidos durante la manipulación, siempre que tales daños ocurran durante el uso habitual. No cubre las siguientes situaciones ni los daños debidos a:

- Uso y desgaste normal; cambios en el color, la textura o el acabado; deterioro gradual; óxido; polvo; o corrosión.
- Incendios, accidentes de tráfico o domésticos (en los casos en los que están cubiertos por una póliza de seguro u otra garantía del producto), actos de la naturaleza (incluidas, entre otras, las inundaciones), o cualquier otro peligro externo al producto.
- Exposición a condiciones meteorológicas o condiciones ambientales que no estén recogidas en las especificaciones de HP; exposición a materiales peligrosos (incluidos biológicos); negligencia del operador; uso indebido; manipulación incorrecta; suministro de alimentación eléctrica inadecuado; reparaciones o intentos de reparación no autorizados; modificaciones, acoplamientos o instalaciones de equipos incorrectas o no autorizadas; vandalismo; daños o plaga de animales o insectos; baterías defectuosas; fuga de líquido en las baterías; o falta de mantenimiento especificado por el fabricante (incluido el uso de productos de limpieza inapropiados).
- Error en el diseño del producto, su construcción, su programación o sus instrucciones.
- Mantenimiento, reparación o sustitución necesaria por pérdida o daños resultantes de cualquier causa distinta del uso normal, almacenamiento y funcionamiento del producto de acuerdo con las especificaciones del fabricante y del manual del usuario.
- Robo, pérdida, desaparición inexplicada o misteriosa, o colocación incorrecta
- Pérdida o corrupción de datos; interrupciones en la actividad empresarial.
- Fraude (incluidos, entre otros, divulgación incorrecta, engañosa, errónea o incompleta de cómo se dañó el equipo a tu adjudicador, quien te presta asistencia o HP).
- Cualquier otro daño causado al producto que sea estético, es decir, que no afecte al funcionamiento normal del producto.
- Imperfecciones en el monitor (por ejemplo, las quemaduras de pantalla y la desaparición de píxeles) causadas por el uso normal 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 causados durante tu envío del producto cubierto a otra ubicación o desde otra ubicación.
- Daños al hardware, software, soportes, datos, etc., surgidos de causas que incluyen pero no se limitan a virus; aplicaciones; programas de red; actualizaciones; formateo de cualquier clase; bases de datos; archivos; controladores; código fuente; código de objetos o datos propietarios; cualquier asistencia técnica, configuración, instalación o reinstalación de cualquier software o datos; o uso de soportes 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 HP Care Pack;
- 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 está causado por un mal uso o se excluye de otro modo en el presente.
- Daños intencionados que ocasionan que la pantalla del ordenador se agriete o se dañe, o se dañe el monitor.
- Daños provocados por acciones de las fuerzas del orden, por guerra declarada o no declarada, incidente nuclear o terrorismo.
- Alteración o modificación en cualquier forma del producto cubierto.

Limitaciones del servicio (continuación)

- Cualquier acto voluntario que cause daños al producto cubierto.
- Cualquier conducta imprudente, negligente o agresiva durante la manipulación o el uso del producto.
- Grietas u orificios en la unidad cuando los daños no penetran en la carcasa exterior ni revelan circuitos internos o bordes afilados.
- Desaparición o rotura de tapas de teclado no relacionada con un accidente cubierto (por ejemplo, caída o derrame de líquido).

Limitaciones de la protección frente a daños accidentales

La disponibilidad de la adquisición de la característica de servicio de protección frente a daños accidentales requiere que el producto esté cubierto por garantía de fábrica o un servicio de extensión de garantía con duración de la cobertura igual o mayor que la del servicio de protección frente a daños accidentales.

Si el producto cubierto estaba equipado con elementos de protección como estuches, fundas o bolsas, debes seguir utilizándolos en todo momento para que el producto pueda acogerse a la cobertura de este servicio contra daños accidentales.

Las conductas consideradas imprudentes, negligentes o agresivas se refieren, por ejemplo, a la manipulación y el uso de los productos cubiertos de una forma que pueda causarte daños, así como a cualquier daño provocado intencionadamente al producto. Cualquier daño resultante de dichos actos no está cubierto por la característica de servicio de protección frente a daños accidentales.

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

HP se reserva del derecho de rechazar solicitudes de compra de la característica de protección frente a daños accidentales de clientes con un historial de reclamaciones considerablemente alto.

Limitaciones de la retención de soportes defectuosos

La opción de retención de soportes defectuosos solo se aplica a los discos o las unidades SSD/flash que HP ha sustituido 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 las 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 las unidades SSD/flash se supervisan constantemente, y HP se reserva el derecho a cancelar este servicio con un preaviso de 30 días si HP cree razonablemente que utilizas excesivamente el servicio de retención de soportes defectuosos (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 obligación alguna con respecto al contenido o la destrucción de cualquier disco o unidad SSD/flash que retengas o envíes a HP. No obstante, cualquier disposición contenida en los vigentes términos de venta estándar de HP, o la ficha técnica, en ningún caso HP ni sus filiales, subcontratistas o proveedores serán responsables de ningún daño incidental, especial o consecuente, ni de daños por pérdida o uso indebido de datos bajo este servicio de retención de soportes defectuosos.

Limitaciones del servicio (continuación)

Acceso al servicio

La cobertura de viaje en países o regiones distintos del país de compra original queda restringida a periodos de viaje y no es válida para su implementación permanente en otra región.

Zonas de desplazamiento

Los tiempos de respuesta para la asistencia de hardware in situ solo se aplican en ubicaciones situadas a un máximo de 160 km de un centro de asistencia designado por HP. Si la ubicación del cliente se encuentra a menos de 320 km de un centro de asistencia designado por HP, el desplazamiento no tendrá ningún coste adicional. Si la ubicación se encuentra a más de 320 km de un centro de asistencia designado por HP, se facturará un importe adicional en concepto de desplazamiento. Las zonas y los costes de desplazamiento, cuando sean aplicables, pueden variar según la zona geográfica.

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

Distancia desde un centro de asistencia designado por HP	Tiempo de respuesta presencial
0 a 160 km	Siguiente día laborable*
161 a 320 km	1 día laborable adicional*
321 a 480 km	2 días laborables adicionales*
Más de 480 km	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos*

* Las definiciones de las zonas de desplazamiento y los correspondientes tiempos de repuesta varían según los países o las ubicaciones geográficas participantes. Ponte en contacto con la oficina de ventas local para obtener información sobre las zonas de desplazamiento y los tiempos de respuesta modificados.

Información sobre pedidos

Para obtener más información o contratar la asistencia de hardware al siguiente día laborable para viajeros, ponte en contacto con un representante de ventas local de HP.

Términos y condiciones

Consulta los términos y condiciones completos de HP Care Pack.

Más información

Ponte en contacto con el representante de ventas de HP o partner de canal local para ampliar información o visita hp.com/go/pcandprintservices.

Regístrate para recibir actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir con compañeros

Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones de servicio de HP aplicables o indicados al cliente en el momento de la compra. Los clientes pueden 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 servicios de HP o por la garantía limitada de HP incluida con su producto HP.

© Copyright 2019 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.

5981-6650ESE, septiembre 2019, Rev. 11

