

Servicios HP Único Reemplazo de Batería Primaria —MCA



Servicios HP Care Pack

Principales características del servicio

- Diagnóstico de problemas de forma remota y soporte técnico telefónico
- Sustitución de la batería una única vez
- Período de cobertura estándar
- Eliminación de la batería usada

Visión general del servicio

El Servicio HP Único Reemplazo de Batería Primaria ofrece un método práctico para la sustitución de baterías que al ser un accesorio consumible está fuera de la garantía. Con este servicio, se proporcionará una (1) sustitución de batería si la batería comprada originalmente cae por debajo del 50% de su capacidad de carga durante el uso normal o si se produce una falla en una celda antes de alcanzar el límite del 50%. Este servicio incluye la sustitución de la batería, el envío normal por tierra y la eliminación de la batería de forma responsable con relación al medio ambiente.

Este Servicio HP Care Pack finaliza después de que usted recibe una batería de reemplazo o cuando el período del servicio expira en el producto con soporte, lo que ocurra primero. Para iniciar el servicio de sustitución de la batería, el cliente debe descargar y/o ejecutar el programa HP Support Assistant disponible en hp.com/go/supportassisstant, llamar a HP para solicitar soporte y a continuación informar el diagnóstico de verificación de la batería para validar que se necesita reemplazarla. Si la batería cumple con los criterios de sustitución, se le hará una serie de preguntas al cliente con relación al programa de cobertura comprado, la batería de reemplazo solicitada y la dirección a la cual se debe enviar la batería.

Beneficios del Servicio

- Practicidad y costos previsible
- Sustitución oportuna de la batería para mejorar su productividad personal
- Proceso de sustitución simplificado para reducir sus actividades administrativas
- Eliminación de la batería de forma responsable con relación al medio ambiente

Especificaciones

Cuadro 1. Características del servicio

| Característica | Especificaciones del servicio |
|--|--|
| Diagnóstico de problemas y soporte remotos | <p>Cuando se presente un problema con la batería, el cliente primero debe realizar una llamada de soporte a HP. Antes de enviar la batería de reemplazo, HP puede solicitarle al cliente información relevante, iniciar las herramientas de diagnóstico y realizar otras actividades de soporte a pedido de HP.</p> <p>Una vez que HP tenga la información relevante requerida, se proporcionará asistencia para completar la entrega de una batería de reemplazo</p> |
| Único Reemplazo de Batería - una única vez. | <p>Si HP considera que la batería cumple con los criterios de sustitución, HP la reemplazará por un producto o pieza nueva o equivalente a nueva en términos de desempeño, pero con algunos defectos exteriores menores.</p> <p>La batería de reemplazo se envía por tierra a través de un transportista o un servicio de mensajería a las instalaciones del cliente, sin cargos por el flete. El lugar indicado por el cliente para el envío no debe requerir que HP envíe la batería de reemplazo a través de aduanas internacionales.</p> |
| Período de cobertura estándar | <p>El período de cobertura especifica el tiempo durante el cual se suministran los servicios descritos.</p> <p>El Servicio HP Único Reemplazo de Batería primaria está disponible de 8:00 a 17:00, hora local, durante el horario comercial normal de HP, excluyendo los</p> |

| Característica | Especificaciones del servicio |
|---|---|
| | <p>feriados de HP.</p> <p>Las solicitudes de servicios recibidas después de las 14:00 hora local o fuera del período de cobertura se registrarán al siguiente día hábil.</p> |
| Eliminación de las baterías usadas | HP eliminará las baterías usadas de forma apropiada. Los clientes deben devolver la batería sustituida a HP usando los materiales de embalaje y envío de la pieza de reemplazo. |

Responsabilidades del Cliente

Si HP así lo solicita, el cliente o el representante autorizado de HP deben registrar el producto de hardware que se incluye en el soporte en el plazo de diez (10) días posteriores a la compra de este servicio, usando las instrucciones de registro dentro del Care Pack o el documento de correo electrónico suministrado por HP, o de cualquier otra forma indicada por HP. En caso de que un producto cubierto cambie la ubicación, el registro (o la alteración adecuada de un registro ya existente en HP) debe realizarse dentro de los diez días posteriores a dicho cambio. Los cliente que no hayan registrado previamente su Servicio Care Pack HP Único Reemplazo de Batería deben observar que es necesario registrar la compra antes de que pueda completarse el pedido de sustitución de la batería y que esto requerirá el suministro de una "prueba de la compra" en el momento de la solicitud. El cliente debe estar preparado para proporcionar datos de la documentación de compra al representante del centro de llamadas y enviar por fax o correo una copia de la prueba de compra a HP.

Se solicitará al cliente, a pedido de HP, que apoye el esfuerzo de solución de problemas de forma remota de HP. El cliente deberá:

- Brindar toda la información necesaria para que HP proporcione soporte remoto oportuno y profesional y permitir que HP determine el nivel de soporte necesario
- Iniciar pruebas automáticas y/o instalar y ejecutar otros programas y herramientas de diagnóstico
- Realizar otras actividades razonables para ayudar a HP a identificar o resolver los problemas, según lo solicite HP

Para iniciar el servicio de sustitución de la batería, el cliente debe descargar y/o ejecutar el programa HP Support Assistant disponible en hp.com/go/supportassistant, llamar a HP para solicitar soporte y a continuación informar el diagnóstico de verificación de la batería para validar que se necesita reemplazarla. Si la batería cumple con los criterios de sustitución, HP le hará una serie de preguntas al cliente con relación al programa de cobertura comprado, la batería de reemplazo solicitada y la dirección a la cual se debe enviar la batería.

Los productos de reemplazo habitualmente se entregarán en la recepción o en el área de recepción de bienes del cliente, si la dirección del cliente es una dirección comercial. Si se lo solicita, el cliente deberá acusar recibo de la recepción del producto de reemplazo firmando el conocimiento de envío en el momento de la entrega.

Los clientes deben devolver las baterías sustituidas dentro de un plazo determinado por HP. En caso de que HP no reciba la pieza recibida dentro del plazo determinado o si la pieza presenta daños físicos en el momento de recibirse, se solicitará al cliente el pago de una tarifa por la pieza no devuelta, según lo determine HP.

Duración de la garantía de los servicios HP Care Pack

Los servicios HP Care Pack inician su cobertura desde la fecha de compra del hardware hasta los años definidos por la cobertura del servicio que puede llegar a ser de 3, 4 y 5 años, que no es adicional o acumulativo con la garantía de fábrica. En el caso de los servicios HP Care pack Computrace y post garantía aplican como excepción ya que inician su cobertura desde la fecha de compra del servicio.

Para los servicios HP Care Pack Post garantía el plazo máximo para su compra son 90 días una vez finalizada la garantía de fábrica o la garantía extendida si esto se ha dado. En todos los casos, un HP Care Pack postgarantía sólo se puede comprar mientras esté vigente el ciclo de vida del producto.

Limitaciones del servicio

Este servicio Care Pack debe comprarse dentro de los 90 días posteriores a la compra del hardware. Los clientes que no compren el Care Pack del Servicio HP Único Reemplazo de Batería en el momento de la compra de hardware tendrán la opción de comprar un kit de batería opcional como repuesto a HP.

Este servicio cubre el reemplazo de una (1) batería por notebook bajo contrato dentro de los términos de cobertura del servicio HP Care Pack.

La cobertura se limita a la batería primaria incluida en la configuración original y que se compró con la notebook. Con este servicio, se proporcionará una (1) sustitución de la batería si la batería comprada originalmente cae por debajo del 50% de su capacidad de carga durante el uso normal o si se produce una falla en una celda antes de alcanzar el límite del 50%.

Las siguientes actividades, sin limitarse a ellas, se encuentran excluidas de este servicio:

- Cualquier reparación más allá del reemplazo de la batería, en caso de que la notebook del cliente necesite reparación
- Sustitución de piezas adicionales (habrá un cargo por separado por este servicio)
- La sustitución de una batería secundaria o adicional comprada después de la adquisición de la configuración original (esto incluye baterías de larga duración y para viaje)
- Cobertura más allá de los términos del servicio, como se indica en la descripción del Servicio HP Care Pack

La solicitud de varias baterías para varios sistemas (por lote) sólo puede hacerse mediante autoservicio para clientes comerciales o del sector de educación de HP o sus agentes, y puede generar una demora en la entrega de las piezas.

Este servicio no está disponible en todos los países o regiones. Póngase en contacto con su representante de ventas de HP para verificar la disponibilidad del servicio.

Información para pedidos

La disponibilidad de los recursos y los niveles de servicio pueden variar de acuerdo con los recursos locales y pueden restringirse a productos y lugares geográficos elegibles. Para obtener más información o para solicitar el Servicio HP Único Reemplazo de Batería, póngase en contacto con un representante de ventas local de HP.

Para obtener más información

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

Servicios de soporte HP: hp.com/hps/support

Servicios HP Care Pack: hp.com/hps/carepack

Suscríbese para obtener actualizaciones
hp.com/go/getupdated

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones de los servicios aplicables de HP y por las condiciones de los servicios proporcionados o indicados a un cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos estatutarios adicionales de acuerdo con las leyes locales correspondientes y dichos derechos no son de ninguna manera afectados por los términos y condiciones del servicio HP o la garantía limitada de HP suministrada con su producto HP.

© Copyright 2005-2015 HP Development Company, L.P. La información que contiene el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para productos y servicios HP se establecen en las declaraciones de garantía explícitas que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabilizará por errores técnicos o de edición ni por omisiones contenidos en presente documento.

