

Soporte de Hardware HP Servicios de Devolución para Clientes



Servicios HP Care Pack

Beneficios del Servicio

- Opciones de envíos flexibles
- Una alternativa confiable y económica al soporte en sitio para productos en entornos domésticos o corporativos

Qué ofrecemos

- Diagnóstico remoto de problemas y soporte telefónico
- Centros de reparación designados de HP (Partes y materiales incluidos en el servicio)
- Transporte del producto reparado al Cliente
- Opciones flexibles de transporte a un centro designado de HP
- Plazo estándar de tres días hábiles (Puede variar según ubicación)
- Cobertura solo en horario de oficina y días hábiles

Visión general del Servicio

El Servicio HP de Devolución del Hardware para Clientes proporciona un servicio de devolución de alta calidad para su hardware, con soporte telefónico remoto y reparaciones a productos aprobados para ello, en un centro de reparaciones designado por HP. El servicio incluye reparaciones o reemplazos, materiales y piezas, mano de obra y el costo de envío del equipo reparado.

HP ofrece múltiples niveles de servicios con diversas opciones de envío al centro de reparaciones designado de HP, como se detalla a continuación.

Algunos niveles de servicio incluyen beneficios opcionales, tales como protección contra daños accidentales.

Especificaciones

Tabla 1. Características del Servicio

Característica	Especificaciones del Servicio
Diagnóstico de problemas y soporte remotos	En caso de tener un problema, el Cliente primero debe llamar al número telefónico designado de soporte. HP entregará soporte técnico por teléfono para instalación, con configuración del producto y resolución de problemas. Antes de dar soporte remoto o externo, HP puede solicitar al Cliente entregar información relevante, usar herramientas de diagnóstico y realizar otras tareas de soporte que necesite HP. HP ayudará al Cliente en forma remota a resolver el problema.
Piezas de reemplazo y materiales	Si HP determina que el problema no puede ser resuelto en forma remota, le solicitará al Cliente enviar el hardware defectuoso a un centro de reparaciones designado, en donde HP entregará soporte técnico. HP proporcionará las partes y materiales necesarios para regresar el hardware reparado. HP podrá, según su criterio, decidir reemplazar el hardware en cuestión en vez de repararlo. Las partes de reemplazo serán, ya sea nuevas o con un rendimiento funcional equivalente. Las partes y productos reemplazados pasan a ser propiedad de HP. Además, HP podrá instalar mejoras de ingeniería disponibles en el mercado al hardware a reparar con el fin de permitir la operación correcta de las partes del producto y mantener la compatibilidad con las partes de reemplazo proporcionadas por HP. Bajo su exclusivo criterio, HP también podrá instalar actualizaciones de firmware que, a opinión de HP, sean necesarias para devolver el producto bajo cobertura a condiciones de correcto funcionamiento o mantener el soporte de HP.
Transporte de retorno	El producto reparado o reemplazado será llevado de regreso al Cliente por un courier autorizado de HP, en caso de estar en la ubicación geográfica donde se entregó el servicio. El transporte de retorno se hará por tierra y suele demorar entre tres (3) y siete (7) días hábiles. El Cliente podrá solicitar una entrega más rápida por un costo adicional.

Tabla 1. Características del servicio, continuación

Transporte al centro de reparación designado de HP	<p>Según el nivel de servicios adquirido, HP ofrece diversas opciones de transporte para llevar el producto defectuoso al centro de reparación designado de HP:</p> <ul style="list-style-type: none">· Transporte a cargo del Cliente: Con esta opción, el Cliente es responsable de llevar el producto defectuoso al centro de reparación designado de HP. El Cliente debe asegurarse que el producto esté correctamente embalado según el método de entrega. Se puede hacer ya sea en persona o a través de algún servicio local de transportes.· Transporte a cargo de HP: Un courier autorizado de HP pasará a buscar el producto a la ubicación del Cliente, siempre que dicha ubicación esté dentro del área geográfica donde se entrega el servicio, y lo llevará al centro de reparaciones designado de HP. Es responsabilidad del Cliente preparar y embalar el producto adecuadamente. La solicitud debe ser hecha antes de las 12 del mediodía, hora local, para que el producto sea recogido el mismo día. Cualquier solicitud posterior quedará para el siguiente día hábil.
Tiempo de entrega	<p>El tiempo de entrega para este servicio será de tres (3) días hábiles en las localidades cubiertas, excepto en casos de fallas intermitentes o falta de productos disponibles, donde podría extenderse el tiempo de entrega. Este plazo se mide en los días hábiles desde que el producto defectuoso es recibido por HP hasta que está listo para ser devuelto al Cliente. Recibido por HP significa (dependiendo de la opción de transporte utilizada): 1) Recogido en la ubicación del Cliente por un courier autorizado de HP o 2) Recibido en horario de oficina en el centro de reparaciones designado de HP, en caso de ser entregado o enviado por el Cliente. El plazo de entrega no incluye el tiempo que el producto reemplazado o reparado se encuentre en tránsito de regreso al Cliente. Si el producto defectuoso es recibido en el centro designado de HP después de las 5:00 PM hora local, el plazo de tres días hábiles inicia desde el siguiente día hábil. Este plazo no está disponible en todas las ubicaciones geográficas y puede tomar más tiempo fuera de áreas metropolitanas.</p>
Período de Cobertura	<p>El período de cobertura específica cuando los servicios descritos se entregan de forma exterior o remota. El servicio está disponible entre las 8:00 AM y las 5:00 PM hora local, de lunes a viernes excluyendo los feriados HP (Puede variar según ubicación)</p>

Tabla 2. Recursos opcionales del servicio

Característica	Especificaciones del servicio
Protección contra daños accidentales	<p>En productos elegibles, se pueden ofrecer niveles específicos de servicios con protección contra daños accidentales. Donde aplique dicha protección, el Cliente quedará protegido contra daños accidentales al hardware cubierto como parte de este servicio.</p> <p>Los daños accidentales se definen como daños físicos a un producto causados por o como resultado de un incidente fortuito. Los riesgos cubiertos incluyen derrames no intencionales de líquido sobre un producto, caídas y sobrevoltajes eléctricos. Esto incluye pantallas de cristal líquido (LCDs) dañadas o rotas, así como partes rotas.</p> <p>La protección contra daños accidentales no cubre robo, pérdida, incendios, daños causados por accidentes vehiculares o actos de fuerza mayor, desgaste normal, insumos, daños intencionales u otras exclusiones como se detalla en la sección de "Limitaciones del Servicio".</p> <p>La protección contra daños accidentales esta limitada a un evento accidental por año cubierto.</p>

Tabla 3. Opciones a nivel de servicio

No todas las opciones a nivel de servicio están disponibles para todos los productos. Las opciones elegidas por el Cliente estarán especificadas en la documentación del contrato.

Opción	Características de entrega
Servicio de Devoluciones	<p>HP entrega un servicio de devoluciones que incluye la reparación o reemplazo y devolución del producto defectuoso incluyendo todas las partes, mano de obra y transporte. Al elegir esta opción, el Cliente asume la responsabilidad de embalar y transportar o entregar el producto defectuoso a un centro de reparaciones asignado de HP. HP enviará el producto reemplazado o reparado de regreso al Cliente, siempre y cuando este se encuentre en el área donde fue entregado el servicio. El plazo de entrega para este servicio será de tres (3) días hábiles para las localidades aplicables excepto en casos de fallas intermitentes, donde podría requerirse más tiempo para las reparaciones. El plazo de entrega se mide en los días hábiles transcurridos desde el momento que el producto llega a un centro de reparaciones designado de HP hasta el momento en que el producto reparado o reemplazado está listo para su regreso al Cliente. Este período no incluye el tiempo requerido para transportar el producto reparado o reemplazado de regreso. El Cliente podrá solicitar un servicio más rápido de transporte a un costo adicional, el cual se le incluirá en su factura.</p> <p>El Cliente puede llamar al Centro de Soporte al Cliente de HP entre las 8:00 AM y las 5:00 PM hora local de lunes a viernes excluyendo días feriados. Puede haber soporte telefónico extendido para ciertos productos (Los horarios pueden variar según localidad)</p>
Servicio de Retiro y Devolución	<p>HP entrega un servicio puerta a puerta que incluye la recogida, reparación o reemplazo del producto defectuoso y devolución de un producto ya operativo. El plazo de entrega para este servicio será de tres (3) días hábiles para las localidades aplicables excepto en casos de fallas intermitentes, donde podría requerirse más tiempo para las reparaciones. El plazo de entrega se mide en los días hábiles transcurridos desde el momento que el producto llega a un centro de reparaciones designado de HP hasta el momento en que el producto reparado o reemplazado está listo para su regreso al Cliente. Este período no incluye el tiempo requerido para transportar el producto reparado o reemplazado de regreso. El Cliente podrá solicitar un servicio más rápido de transporte a un costo adicional, el cual se le incluirá en su factura. El Cliente puede llamar al Centro de Soporte al Cliente de HP entre las 8:00 AM y las 5:00 PM hora local de lunes a viernes excluyendo días feriados. Las solicitudes de servicio deben hacerse antes de las 12 del mediodía, hora local, para que el producto sea recogido el mismo día. Las llamadas después de ese horario serán reprogramadas al siguiente día hábil. Puede haber soporte telefónico extendido para ciertos productos (Los horarios varían según localidad)</p>

Cobertura

Todos los accesorios estándar incluidos, con número de parte HP y todos los componentes internos suministrados por HP, tales como memorias y lectores de CD – ROM, están cubiertos bajo este servicio. Adicionalmente, la cobertura incluye accesorios externos, limitados a la fuente de poder, teclado y mouse marca HP incluidos con el producto principal o adquiridos junto con el mismo.

Los productos no cubiertos bajo este servicio incluyen, pero no se limitan a:

- Insumos, incluyendo pero no limitados a baterías y lápices de tablets que puede reemplazar el Cliente
- Kits de mantenimiento, estuches de transporte y otros insumos
- Dispositivos de marcas ajenas a HP
- Accesorios adquiridos aparte del producto garantizado, tales como soportes, estaciones de acoplamiento y replicadores de puertos
- Cualquier producto reparado con anterioridad por un técnico o usuario no autorizado.

Responsabilidades del Cliente

Si el Cliente no actúa de acuerdo con las responsabilidades del Cliente especificadas, a discreción de HP, HP o el proveedor de servicio autorizado de HP i) no estará obligado a prestar los servicios como se describió o ii) prestará ese servicio con cargo para el Cliente según las tarifas de tiempo y materiales establecidas.

Si HP así lo solicita, el cliente o el representante autorizado de HP deben activar el producto de hardware con soporte en el plazo de diez (10) días desde 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, la activación y el registro (o la alteración adecuada de un registro ya existente en HP) deben realizarse dentro de los diez (10) días posteriores a dicho cambio.

Si HP así lo solicita, el Cliente deberá cooperar en los esfuerzos de resolución remota de problemas de HP. El Cliente:

- 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 autopruebas e instalar y ejecutar otros programas y herramientas de diagnóstico;
- Instalar actualizaciones y parches de firmware instalables por el cliente;
- Realizar otras actividades razonables para ayudar a HP a identificar o resolver los problemas, según lo solicite HP.

El Cliente debe asegurar que el producto esté correctamente embalado y preparado para ser recogido o el método elegido de entrega o transporte al centro de reparación designado de HP. HP puede requerir que el Cliente imprima los resultados de pruebas automáticas realizadas con anterioridad y los incluya junto al producto defectuoso.

Es responsabilidad del Cliente eliminar todos los datos personales y/o confidenciales del producto defectuoso antes que este sea enviado a un centro designado de HP para su reparación o reemplazo; HP no es responsable de los datos almacenados en el producto que se envíe de regreso.

Limitaciones del Servicio

Las acciones tales como, pero no limitadas a, están excluidas de este servicio:

- Respaldo, recuperación y soporte del sistema operativo, otro software o datos
- Solución de problemas de interconectividad o compatibilidad
- Servicios requeridos debido a la incapacidad del Cliente de incorporar cualquier arreglo, reparación, parche o modificación de sistema proporcionada por HP
- Servicios requeridos debido a que el Cliente no siguió las acciones previamente sugeridas por HP
- Servicios que, en opinión de HP, sean requeridos a causa de intentos de personal no autorizado por HP de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software
- Servicios que, en opinión de HP, sean requeridos a causa de un tratamiento o uso inadecuado del producto
- Mantenciones preventivas realizadas por el usuario

Exclusiones a la opción de recurso de servicio de protección contra daños accidentales

La elegibilidad para adquirir el servicio de protección contra daños accidentales requiere que el producto esté cubierto por una garantía de fábrica o un servicio de garantía extendida con una cobertura de duración igual o superior al servicio de protección contra daños accidentales. Este servicio entrega protección contra las fallas mecánicas u operativas causadas por un accidente durante la manipulación del producto en el transcurso de su uso normal. No cubre las siguientes situaciones, ni los daños causados por:

- Uso y desgaste normales; cambios de color, textura o acabado, deterioro gradual, oxidación, polvo o corrosión
- Incendios, accidentes vehiculares o domésticos, eventos de la naturaleza (Desastres naturales tales como inundaciones) u algún otro peligro exterior al producto.
- Exposición a condiciones climáticas o ambientales fuera de las especificaciones de HP, a materiales peligrosos (Incluyendo biológicos), fluidos biológicos, negligencia del operador, mal uso, mal manejo, fuente de poder incorrecta, reparaciones o intentos de reparación no autorizados, modificaciones incorrectas o no autorizadas, accesorios o instalaciones, vandalismo, daños causados por animales, insectos o infestaciones, baterías defectuosas, fuga de baterías o falta de mantenencias especificadas por el fabricante (Incluyendo el uso de productos de limpieza inapropiados)
- Errores en el diseño, construcción, programación o instrucciones del producto
- Mantenciones, reparaciones o reemplazos necesarios a causa de pérdidas o daños por cualquier causa fuera del uso, almacenamiento y operación normales del producto de acuerdo con las especificaciones del fabricante y manual del usuario.
- Robo, pérdida, desaparición u olvido
- Pérdida o corrupción de datos, interrupciones de servicio
- Fraude (Incluyendo, pero no limitado a declaraciones incorrectas, engañosas, erróneas o incompletas de cómo se dañó el equipo al adjudicador del Cliente, el proveedor de servicios o HP)
- Daños accidentales o de otra clase al producto cuya naturaleza sea cosmética, es decir daños que no afecten las operaciones y funcionamiento del computador
- Imperfecciones en la pantalla del computador incluyendo, pero no limitadas a pixeles "quemados" o desaparecidos, a causa del uso y operaciones normales del producto
- Daños a productos cuyos números de serie sean removidos o alterados
- Daños o fallas del equipo cubiertas por la garantía del fabricante, retiros o avisos de fábrica
- Daños causados durante el transporte por parte del Cliente del producto bajo cobertura a o desde otra ubicación
- Daños al hardware, software, medios, datos, etc. provocados por causas incluyendo, pero no limitadas a virus, aplicaciones, programas de red, mejoras, formateo de cualquier tipo, bases de datos, archivos, drivers, código fuente, código objeto o datos propietarios, cualquier soporte, configuración, instalación o reinstalación de cualquier software o datos, o el uso de medios dañados o defectuosos
- Cualquier condición preexistente que ocurriera (Es decir. Tuviera lugar) antes de la fecha de compra del servicio HP Care Pack
- Obsolescencia del Producto
- Cualquier equipo transportado fuera del país sin estar cubierto por un HP Care Pack de Protección contra Daños Accidentales + Viajes
- Pantallas LCD dañadas o defectuosas cuya falla fuera causada por el mal uso o estuviera dentro de estas exclusiones
- Daños intencionales que causen daños o grietas en una pantalla o monitor de computador
- Daños causados por acciones policiales, guerra oficial o no declarada, incidentes nucleares o terrorismo
- Cualquier clase de alteraciones o modificaciones del producto cubierto
- Desaparición misteriosa, sin explicación o cualquier acto con intención de dañar el producto bajo cobertura

Conductas descuidadas, negligentes, abusivas, intencionales o dañinas al manejar o usar este producto. En caso de proporcionarse o estar disponibles artículos protectores tales como cubiertas, estuches de transporte o bolsos, etc. para su uso con el producto bajo cobertura, el Cliente debe hacer uso continuo de dichos accesorios para tener derecho a protección bajo este servicio de cobertura de daños accidentales. Las conductas descuidadas, negligentes, abusivas, intencionales o dañinas incluyen, pero no se limitan al uso o trato de los productos bajo cobertura de forma agresiva, dañina u ofensiva que pueda tener como resultado daños de los mismos, así como cualquier daño consciente o intencional al producto. Cualquier daño causado por dichas acciones NO está cubierto bajo este servicio de daños accidentales durante el manejo o transporte del producto.

Más información en
hp.com/go/cpc

Actualizaciones en
hp.com/go/getupdated



Compártelo



Califica este documento

