

Servicio de asistencia a domicilio de hardware HP para clientes



Servicios HP Care Pack

Principales prestaciones del servicio

- Diagnóstico y asistencia remotos para incidencias
- Asistencia de hardware esté donde esté
- Piezas y materiales de repuesto incluidos
- Opciones de nivel de servicio con diferentes franjas de cobertura
- Opciones de nivel de servicio con diferentes tiempos de respuesta a domicilio
- Opciones de nivel de servicio con protección contra daños accidentales (solo para determinados productos)

Información general del servicio

El servicio de asistencia a domicilio de hardware HP para clientes proporciona asistencia remota y a domicilio de alta calidad para hardware asegurado, lo que contribuye a aumentar la vida útil del producto.

Puede elegir entre diferentes opciones predefinidas de nivel de servicio que presentan varias combinaciones de respuesta a domicilio y franjas de cobertura, con diferentes duraciones para satisfacer sus necesidades específicas.

Especificaciones

Tabla 1. Prestaciones del servicio

Prestación	Especificaciones de entrega
Diagnóstico y asistencia remotos para incidencias	<p>Una vez que el cliente realiza una llamada y HP confirma su recepción, HP trabaja durante la franja de cobertura para aislar el incidente de hardware y resolverlo de forma remota junto con el cliente.</p> <p>Antes de proporcionar asistencia a domicilio, HP puede iniciar y ejecutar diagnósticos remotos mediante soluciones electrónicas de asistencia remota para acceder a productos asegurados, y puede utilizar otros medios para intentar resolver el problema de forma remota.</p> <p>Durante la franja de cobertura, HP ofrecerá asistencia telefónica para ayudar al cliente a instalar el firmware y le proporcionará piezas de reparación autónoma.</p> <p>Independientemente de la franja de cobertura, los incidentes que afecten al hardware asegurado pueden ser notificados a HP por teléfono o a través del portal web de HP (según la disponibilidad local), o como notificación automatizada de equipamiento mediante las soluciones electrónicas de asistencia remota de HP, durante las 24 horas del día y los siete días de la semana. HP confirmará que ha recibido la solicitud de servicio registrando la llamada, asignando un ID de caso y comunicando ese ID al cliente. HP se reserva el derecho de determinar la resolución final de todos los incidentes notificados.</p>
Asistencia de hardware esté donde esté	<p>En el caso de incidentes con hardware asegurado que, a juicio de HP, no puedan resolverse de forma remota, un representante autorizado por HP ofrecerá asistencia técnica a domicilio para restablecer el funcionamiento de dicho hardware. En el caso de ciertos ordenadores, impresoras y productos de redes y almacenamiento, HP puede decidir sustituir el producto en lugar de repararlo. Los productos de repuesto son nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en cuanto a su rendimiento. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP.</p>
Piezas y materiales de repuesto	<p>HP proporcionará las piezas y los materiales de repuesto compatibles con HP que sean necesarios para mantener el hardware asegurado en buenas condiciones de funcionamiento, incluidas aquellas piezas y materiales para mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas. Las piezas de repuesto proporcionadas por HP deberán ser nuevas o funcionalmente equivalentes a nuevas en cuanto a su rendimiento. Las piezas sustituidas pasan a ser propiedad de HP.</p> <p>Como parte de este servicio no se proporcionarán consumibles ni componentes de los mismos, pues están sujetos a las condiciones estándar de la garantía.</p> <p>Máxima vida útil asegurada/máximo uso:</p> <p>Las piezas y los componentes que hayan excedido su máxima vida útil asegurada y/o sus máximas limitaciones de uso, según se especifica en el manual de instrucciones del fabricante o en la ficha técnica del producto, no serán proporcionados, reparados ni sustituidos como parte de este servicio.</p>

Tabla 1. Prestaciones del servicio (continuación)

Franja de cobertura	<p>La franja de cobertura especifica el tiempo durante el cual los servicios descritos se ofrecen a domicilio o de forma remota.</p> <p>Las llamadas recibidas fuera de la franja de cobertura se registrarán el siguiente día que el cliente tenga una franja de cobertura.</p> <p>Las opciones de franja de cobertura disponibles para los productos compatibles se especifican en la tabla de opciones de nivel de servicio.</p> <p>Las franjas de cobertura están sujetas a disponibilidad local. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio, contacte con una oficina de ventas de HP en su zona.</p>
Tiempo de respuesta a domicilio para la asistencia de hardware	<p>Para incidentes con hardware asegurado que no se puedan resolver de forma remota, HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para responder físicamente dentro del tiempo de respuesta a domicilio especificado.</p> <p>El tiempo de respuesta especifica el periodo de tiempo que comienza cuando HP recibe y confirma la llamada inicial. El tiempo de respuesta a domicilio termina cuando el representante autorizado por HP llega a la ubicación del cliente o cuando el suceso notificado se cierra porque HP ha determinado que en ese momento no se requiere una intervención presencial.</p> <p>Los tiempos de respuesta solo se calculan durante la franja de cobertura y pueden trasladarse al siguiente día en el que exista una franja de cobertura. Las opciones de tiempo de respuesta disponibles para los productos compatibles se especifican en la tabla de opciones de nivel de servicio. Todos los tiempos de respuesta están sujetos a disponibilidad local. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio, contacte con una oficina de ventas de HP en su zona.</p>

Tabla 2. Prestaciones opcionales del servicio

Prestación	Especificaciones de entrega
Protección contra daños accidentales	<p>Para los productos compatibles, pueden ofrecerse niveles de servicio específicos con protección contra daños accidentales. La protección contra daños accidentales proporciona cobertura contra daños accidentales al hardware asegurado como parte de este servicio.</p> <p>Por "daños accidentales" se entiende los desperfectos materiales sufridos por un producto como consecuencia de un incidente fortuito. Incidentes fortuitos pueden ser, por ejemplo, el derrame de líquidos dentro o sobre la unidad, las caídas o las subidas de tensión. Esto incluye el daño o rotura de pantallas de cristal líquido (LCD) y otras piezas. La sustitución de piezas importantes está sujeta a ciertas limitaciones, tal como se detalla en la sección "Limitaciones del servicio".</p> <p>La protección contra daños accidentales no proporciona protección contra: el deterioro por un uso normal; el robo; la pérdida; los incendios; los daños causados por un accidente de tráfico; los fenómenos de la naturaleza (por ejemplo, las inundaciones); la desaparición; el extravío; los virus; las conductas imprudentes, abusivas, deliberadas o intencionadas asociadas a la manipulación y al uso del producto; los daños estéticos y/o cualquier otro daño que no afecte a la funcionalidad de la unidad; los daños causados durante el envío del producto, por parte del cliente, a otra ubicación. En la sección "Limitaciones del servicio" se detallan otras exclusiones de la cobertura del programa de protección contra daños accidentales (PDA). Si el producto asegurado iba equipado con elementos de protección como estuches, fundas o bolsas, el cliente debe utilizarlos en todo momento para proteger el producto de posibles daños. Por "abuso" se entiende la no utilización voluntaria de elementos de protección durante el uso del producto, o el uso o la manipulación del producto de una forma que pueda causarle daños. NINGÚN daño causado por este tipo de uso está cubierto por este programa PDA. Para poder utilizar el PDA, el producto debe estar cubierto por una garantía de fábrica o por un servicio de extensión de garantía de duración igual o superior al servicio PDA.</p>

Tabla 2. Prestaciones opcionales del servicio (continuación)

Prestación	Especificaciones de entrega
Cobertura solo para ordenadores portátiles y de sobremesa	<p>Para determinados productos informáticos, el cliente puede elegir una cobertura solo para ordenadores portátiles y de sobremesa. A pesar de cualquier disposición contraria en este documento y de las condiciones de pedido único de HP para Support HP Care Pack, los servicios con esta limitación de cobertura no cubren las siguientes opciones y accesorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitor externo • Base de expansión, soporte y replicador de puertos • Ningún accesorio externo que no estuviera incluido en el embalaje original del ordenador portátil o de sobremesa
Asistencia telefónica	Un equipo de expertos en sprout proporcionará asistencia telefónica para garantizar que todo funciona a la perfección.
Disponibilidad	De lunes a viernes, de 08:00 a 18:00, excepto los días festivos.
Para sprout, de HP	Si necesita ayuda para solucionar problemas, visite sprout.hp.es/support

Tabla 3. Opciones de nivel de servicio

No todas las opciones de nivel de servicio están disponibles para todos los productos. Las opciones de nivel de servicio que elija el cliente estarán especificadas en la documentación del contrato de cliente.

Opción	Especificaciones de entrega
Tiempo de respuesta estándar, horario comercial estándar (9 x 5)	<p>El servicio está disponible 9 horas al día (de 08:00 a 17:00, hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP.</p> <p>Un representante autorizado por HP acudirá a la ubicación del cliente durante la franja de cobertura para iniciar servicios de mantenimiento de hardware dentro de un tiempo de respuesta a domicilio definido localmente después de que HP haya recibido y confirmado la solicitud de servicio. Los tiempos de respuesta a domicilio definidos localmente pueden oscilar entre varios días laborables y varias semanas, y dependen de las capacidades locales. Las llamadas recibidas fuera de la franja de cobertura serán confirmadas el siguiente día de cobertura y se ofrecerá el servicio dentro del tiempo de respuesta a domicilio definido localmente. Para más información sobre el tiempo de respuesta a domicilio estándar válido para un determinado país o región geográfica, póngase en contacto con una oficina de ventas de HP en su zona.</p>
Respuesta al tercer día, horario comercial estándar (9 x 5)	<p>El servicio está disponible 9 horas al día (de 08:00 a 17:00, hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP.</p> <p>Un representante autorizado por HP acudirá a la ubicación del cliente durante la franja de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware el tercer día de cobertura después de que HP haya recibido y confirmado la llamada. Las llamadas recibidas fuera de la franja de cobertura serán confirmadas el próximo día de cobertura y se ofrecerá el servicio en los siguientes tres (3) días de cobertura.</p>
Respuesta al día siguiente, horario comercial estándar (9 x 5)	<p>El servicio está disponible 9 horas al día (de 08:00 a 17:00, hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP.</p> <p>Un representante autorizado por HP acudirá a las instalaciones del cliente 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 confirmado la llamada. Las llamadas recibidas fuera de la franja de cobertura serán confirmadas el próximo día de cobertura y se ofrecerá el servicio en el siguiente día de cobertura.</p>
Respuesta al día siguiente, horario comercial estándar	<p>El servicio está disponible 9 horas al día (de 08:00 a 17:00, hora local), de lunes a domingo, excepto los días festivos de HP.</p> <p>Un representante autorizado por HP acudirá a las instalaciones del cliente 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 confirmado la llamada. Las llamadas recibidas fuera de la franja de cobertura serán confirmadas el próximo día de cobertura y se ofrecerá el servicio en el siguiente día de cobertura.</p>

Tabla 3. Opciones de nivel de servicio (continuación)

Opción	Especificaciones de entrega
Respuesta al día siguiente, horario comercial extendido (12 x 7)	<p>El servicio está disponible 12 horas al día (de 08:00 a 20:00, hora local), de lunes a domingo, incluidos los días festivos de HP.</p> <p>Un representante autorizado por HP acudirá a las instalaciones del cliente 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 confirmado la llamada. Las llamadas recibidas fuera de la franja de cobertura serán confirmadas el próximo día de cobertura y se ofrecerá el servicio en el siguiente día de cobertura.</p>
Respuesta en cuatro horas, horario comercial estándar (9 x 5)	<p>El servicio está disponible 9 horas al día (de 08:00 a 17:00, hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP.</p> <p>Un representante autorizado por HP acudirá a las instalaciones del cliente durante la franja de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware en un plazo de cuatro horas después de que HP haya recibido y confirmado la llamada. El tiempo de respuesta a domicilio en un plazo de cuatro horas solo se calcula durante la franja de cobertura. Para las llamadas recibidas después de las 13:00 (hora local), el tiempo de respuesta puede trasladarse a la próxima franja de cobertura.</p>

Zonas de desplazamiento

Los tiempos de respuesta a domicilio solo son aplicables a ubicaciones localizadas a 160 km o menos de un centro de asistencia designado por HP. Si la ubicación del cliente se encuentra a 320 km o menos de un centro de asistencia designado por HP, el desplazamiento no le supondrá ningún gasto adicional. Si la ubicación del cliente se encuentra a más de 320 km de un centro de asistencia designado por HP, al cliente se le facturará un importe en concepto de desplazamiento.

Las zonas y los costes de desplazamiento, cuando sean aplicables, pueden variar según la zona geográfica.

Para ubicaciones localizadas a más de 160 km de un centro de asistencia designado por HP se aplicarán tiempos de respuesta especiales para desplazamientos largos, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Distancia desde un centro de asistencia designado por HP	Respuesta presencial en 4 horas	Respuesta presencial al día siguiente/al tercer día
0–160 km	4 horas	Siguiente día/tercer día de cobertura
161–320 km	8 horas	1 día adicional de cobertura
321–480 km	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos	2 días adicionales de cobertura
Más de 480 km	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos

Cobertura

Este servicio ofrece cobertura para productos de hardware de marca HP o Compaq y para todos los componentes internos suministrados por HP (como tarjetas JetDirect, unidades de memoria y unidades de CD-ROM), así como para los accesorios de marca HP o Compaq adquiridos junto con el producto principal, como ratones, teclados, bases de expansión, adaptadores de CA o monitores externos de un tamaño no superior a 22 pulgadas.

Este servicio no cubre ni los productos consumibles (como soportes extraíbles, baterías reemplazables, lápices de tablet o kits de mantenimiento), ni los dispositivos de mantenimiento por parte del usuario, ni los dispositivos que no sean de HP.

Los componentes que ya no se fabrican pueden requerir una actualización. HP ayudará al cliente a buscar un producto sustitutivo. Algunos componentes pueden no tener recambios disponibles en todos los países debido a las capacidades de asistencia local.

Responsabilidades del cliente

Si el cliente no cumple las responsabilidades específicas que le corresponden, HP o el distribuidor autorizado de HP a su discreción: i) no estará obligado a prestar los servicios descritos; o ii) realizará dichos servicios por cuenta del cliente aplicando los plazos y tarifas de materiales en vigor.

Para dar cobertura al hardware, el cliente o el representante autorizado por HP deben registrarlo en un plazo de diez días desde la compra siguiendo las instrucciones incluidas en el Care Pack o en el documento enviado por HP por correo electrónico o cualquier otra vía. Si un producto con cobertura cambia de ubicación, debe ser activado y registrado (o debe modificarse el registro ya existente) en un plazo de diez días desde el cambio.

A petición de HP, el cliente deberá ofrecer su apoyo cuando HP intente resolver incidentes de forma remota. El cliente debe:

- 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 actualizaciones y parches de firmware instalables por el cliente
- Realizar cualquier otra actividad razonable solicitada por HP que pueda ayudar a identificar y resolver problemas

El cliente será responsable de instalar, de forma puntual, actualizaciones de firmware instalables por el cliente, así como las piezas de reparación autónoma y los recambios que le hayan sido entregados.

El cliente acepta pagar importes adicionales si solicita que HP instale actualizaciones y parches de firmware instalables por el cliente. Cualquier importe adicional para el cliente se calculará en función del tiempo y los materiales requeridos, a menos que previamente HP y el cliente lo hayan acordado de otra forma por escrito.

Si se envían piezas de reparación autónoma o recambios para resolver un problema, el cliente es responsable de devolver la pieza o el producto defectuoso en un periodo de tiempo determinado por HP. Si HP no recibe la pieza o el producto defectuoso en el periodo de tiempo fijado, o si la pieza o el producto están dañados físicamente en el momento de la recepción, el cliente deberá pagar un recargo, según lo determine HP.

Limitaciones del servicio

A discreción de HP, se prestará servicio con una combinación de diagnóstico y asistencia remota, servicios presenciales y otros métodos de prestación de servicios. Un método alternativo de prestación de servicios puede ser, por ejemplo, la entrega mediante servicio de mensajería de piezas reemplazables por el cliente, como teclados, ratones, otras piezas catalogadas por HP como piezas de reparación autónoma o recambios enteros. HP decidirá el método de entrega apropiado para ofrecer una asistencia efectiva y puntual, y para cumplir con el compromiso temporal de la llamada para reparación, si es necesario.

En el caso de que se proporcione una pieza de reparación autónoma para restablecer el funcionamiento del sistema, no será aplicable el nivel de servicio presencial. En tales casos, HP suele enviar por correo urgente a la ubicación del cliente las piezas de reparación autónoma necesarias para restablecer el funcionamiento del producto. Para más información sobre el proceso y las piezas de reparación autónoma, consulte: hp.com/go/selfrepair

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 a domicilio.

Están excluidas de este servicio las siguientes actividades:

- Realización de copias de seguridad, recuperación y asistencia para sistema operativo, software y datos
- Realización de pruebas de funcionamiento de aplicaciones y otras pruebas solicitadas por el cliente
- Resolución de problemas de interconectividad y de compatibilidad
- Asistencia para problemas relacionados con la red
- Servicios requeridos debido a la incapacidad del cliente para aplicar una corrección, reparación, revisión o modificación del sistema proporcionada al cliente por HP
- Servicios requeridos debido a la incapacidad del cliente para adoptar las medidas preventivas aconsejadas previamente 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, sean necesarios debido a intentos no autorizados de instalar, reparar, mantener o modificar el hardware, firmware o software por parte de personal ajeno a HP

Exclusiones del servicio contra daños accidentales por manipulación

Para poder utilizar el servicio contra daños accidentales por manipulación, el producto debe estar cubierto por una garantía de fábrica o por un servicio de extensión de garantía de duración igual o superior al servicio de protección contra daños accidentales. El servicio contra daños accidentales por manipulación proporciona protección contra fallos mecánicos y de funcionamiento causados por accidentes durante la utilización normal del producto. No cubre las siguientes situaciones, ni los daños debidos a:

- El deterioro por un uso normal; los cambios de color, textura y acabado; el deterioro gradual; la oxidación; el polvo; y la corrosión
- Los incendios, los accidentes domésticos y de tráfico, los fenómenos de la naturaleza (desastres naturales, como las inundaciones) o cualquier otra adversidad ajena al producto
- La exposición a condiciones meteorológicas o ambientales que se encuentren fuera de las especificaciones de HP; la exposición a materiales peligrosos (incluidos los que supongan un peligro biológico) y a fluidos biológicos; la negligencia del usuario; el mal uso; los problemas relacionados con el suministro eléctrico; las reparaciones y los intentos de reparación no autorizados; las modificaciones e instalaciones inadecuadas o no autorizadas; el vandalismo; los daños causados por animales o plagas de insectos; las baterías defectuosas; las fugas de batería; la falta de mantenimiento especificado por el fabricante (incluido el uso de productos de limpieza inadecuados)
- Los errores en el diseño, la construcción, la programación y las instrucciones del producto
- El mantenimiento, la reparación o la sustitución necesarios por la pérdida o por daños provocados por cualquier causa que no sea el uso ni el almacenamiento del producto de acuerdo con las especificaciones del fabricante y con el manual de usuario
- El robo, la pérdida, el extravío o la desaparición
- La pérdida o la corrupción de datos; las interrupciones del negocio
- El engaño; por ejemplo, la revelación incorrecta, engañosa, errónea o incompleta (al mediador del cliente, al proveedor de servicios o a HP) de cómo se ha dañado el equipo
- Cualquier otro daño causado al producto que sea estético, es decir, que no afecte al normal funcionamiento del ordenador
- Las imperfecciones del monitor (por ejemplo, las quemaduras de pantalla y la desaparición de píxeles) causadas por el uso normal del producto
- Los daños a productos cuyos números de serie hayan sido borrados o alterados
- Los daños o las averías cubiertas por la garantía del fabricante, la retirada de productos y los boletines de fábrica
- Los daños causados durante el envío del producto de un lugar a otro, a cargo del cliente

- Los daños sufridos por el hardware, el software, los soportes, los datos, etc. por causas como, por ejemplo, virus; aplicaciones; programas de redes; actualizaciones; cualquier tipo de formateo; bases de datos; archivos; controladores; código fuente; código objeto o datos protegidos; cualquier asistencia, configuración, instalación o reinstalación de cualquier software o datos; o utilización de soportes dañados o defectuosos
- Todas aquellas condiciones existentes (o daños ocurridos) antes de la fecha de adquisición del servicio HP Care Pack
- La obsolescencia del producto
- Cualquier equipo trasladado fuera del país de adquisición y que no esté cubierto por un HP Care Pack de protección contra daños accidentales y de viaje
- Monitores LCD dañados o defectuosos, cuando el problema haya sido causado por un mal uso o esté excluido en esta lista
- Todo daño intencional que ocasione roturas en la pantalla del ordenador o en el monitor
- Daños causados por acciones policiales, guerras declaradas y no declaradas, accidentes nucleares y actos terroristas
- Cualquier tipo de alteración o modificación del producto asegurado
- La desaparición inexplicable del producto asegurado y cualquier daño que le haya sido causado deliberadamente

Cualquier conducta imprudente, negligente, abusiva, deliberada o intencionada durante la manipulación del producto. Si el producto asegurado iba 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. Con "cualquier conducta imprudente, negligente, abusiva, deliberada o intencionada" se hace referencia, por ejemplo, a la manipulación y al uso del producto asegurado de una forma que pueda causarle daños, y a cualquier daño provocado intencionadamente al producto. NINGÚN daño causado por las mencionadas acciones y circunstancias estará cubierto por este servicio contra daños accidentales por manipulación.

Más información en
hp.com/go/cpc

Suscríbese para recibir novedades
hp.com/go/getupdated

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables proporcionados o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables y estos derechos no están afectados de ninguna forma por los términos y condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionada con su producto HP.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin aviso previo. Las únicas garantías para los productos y servicios HP se establecen en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hace responsable de los errores técnicos o editoriales ni de las omisiones que pueda contener este documento.

