



Servicio de Soporte HP para sustitución de hardware de clientes

Servicios HP Care Pack

Ventajas del servicio

- Servicio práctico de puerta a puerta
- Alternativa de menor coste de reparación in situ
- Costes de transporte pagados por HP

Características más destacables del servicio

- Diagnóstico de problemas a distancia y soporte técnico telefónico
- Sustitución de hardware
- Etiqueta de envío prepagada, materiales e instrucciones para devolver el producto defectuoso
- Periodo de cobertura estándar
- Protección contra daños accidentales por la manipulación (servicio opcional para determinados productos)

Descripción general del servicio

El Servicio de Soporte HP para sustitución de hardware ofrece un servicio de sustitución fiable y rápido para productos de HP. Dirigido específicamente a productos que se pueden enviar fácilmente y en los que los clientes pueden restaurar datos fácilmente desde sus archivos de copia de seguridad, el Servicio de sustitución HP es una opción rentable para volver a ponerse en marcha y a funcionar rápidamente.

El Servicio de Soporte HP para sustitución de hardware le ofrece la entrega de un producto o pieza de sustitución en sus instalaciones. Los productos o piezas de sustitución son nuevas o equivalentes a nuevas en su rendimiento.

Los beneficios proporcionados en el marco de los servicios de soporte de HP Care Pack se aplican además de todos los derechos que los consumidores puedan tener en virtud de la garantía limitada de HP que se proporciona con los productos de HP y/o bajo las leyes de protección del consumidor aplicables. En particular, los vendedores deben garantizar a los consumidores que los productos cumplen el contrato de ventas correspondiente durante un periodo de dos años después de la entrega. Sus derechos reglamentarios de consumidor no están limitados ni se ven afectados de ningún modo por el HP Care Pack. Para obtener más información sobre estos derechos, consulte el siguiente vínculo: [Garantía legal del consumidor](#)

Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la entrega
Diagnóstico de problemas y soporte remotos	Cuando experimente un problema, el cliente primero debe realizar una llamada al número de teléfono de soporte designado. HP proporcionará ayuda técnica telefónica básica para la instalación, la configuración del producto, puesta en marcha y resolución de problemas. Antes de programar la sustitución de una unidad, HP puede solicitar al Cliente que le facilite la información importante, iniciar las herramientas de diagnóstico y realizar otras actividades de soporte, a petición de HP.
Sustitución de hardware	Si, a juicio de HP, el problema no se puede resolver a distancia, HP sustituirá el producto defectuoso o la pieza sustituible por el cliente por un producto o pieza que sea nuevo o equivalente a nuevo en su rendimiento, pero que pueda tener pequeños defectos estéticos. El producto o pieza sustituida debe devolverse dentro del plazo de tiempo especificado y pasará a ser propiedad de HP.
Etiqueta de envío prepagada, materiales e instrucciones para la devolución de la unidad defectuosa	HP enviará el producto de sustitución en un contenedor adecuado para la devolución del producto defectuoso a HP. Se incluirán instrucciones y una etiqueta de envío prepagada para la devolución del producto defectuoso en el contenedor de envío del producto de sustitución. La ubicación desde la cual se devuelve el producto defectuoso no debe requerir que el producto defectuoso se envíe a través de aduanas internacionales. HP puede, a su propia discreción, elegir recoger el producto defectuoso en sus instalaciones (puede variar según la ubicación geográfica).
Periodo de cobertura	El periodo de cobertura específica el tiempo durante el cual se prestan los servicios descritos. El servicio está disponible de 08.00 de la mañana a 5.00 de la tarde, hora local, días laborables estándar de HP, excepto días festivos de HP. Las solicitudes de servicio recibidas después de las 02.00 de la tarde o fuera del periodo de cobertura serán registradas el siguiente día laborable. Para determinados productos, puede haber asistencia telefónica ampliada. El periodo de cobertura puede variar según la ubicación geográfica. Póngase en contacto con una oficina de ventas de HP local para obtener información detallada.

Tabla 2. Opciones de nivel de servicio

Opción	Especificaciones de la entrega
Sustitución de hardware el siguiente día laborable	<p>Para las llamadas recibidas antes de las 2.00 de la tarde, hora local, en días laborables estándar de HP, excepto días festivos de HP, HP enviará un producto de sustitución al sitio del Cliente para la entrega el siguiente día laborable, después de que se haya registrado la solicitud de servicio. Las solicitudes de servicio recibidas después de las 02.00 de la tarde o fuera del periodo de cobertura serán registradas el siguiente día laborable y atendidas a lo largo del próximo día laborable.</p> <p>Se entregará un producto de sustitución alrededor de las 10.30 de la mañana, hora local, en la mayoría de las áreas.</p> <p>La hora de entrega puede variar según la ubicación geográfica.</p> <p>El producto o pieza de sustitución se envía a través de un transportista o mensajero a las instalaciones del Cliente, libre de cargos de transporte. La ubicación de envío solicitada por el Cliente no debe requerir que el producto o pieza de sustitución se envíe a través de aduanas internacionales.</p>
Sustitución de hardware estándar	<p>HP enviará un producto de sustitución al sitio del Cliente para la entrega, generalmente en un plazo de 4 a 7 días laborables, después de que se haya registrado la solicitud de servicio. La hora de entrega puede variar según la ubicación geográfica.</p> <p>El producto o pieza de sustitución se envía a través de un transportista o mensajero a las instalaciones del Cliente, libre de cargos de transporte. La ubicación de envío solicitada por el Cliente no debe requerir que el producto o pieza de sustitución se envíe a través de aduanas internacionales.</p>

Tabla 3. Características opcionales del servicio

Característica	Especificaciones de la entrega
Protección contra daños accidentales por la manipulación	<p>Para algunos productos, se pueden ofrecer niveles de servicio específicos con protección contra daños accidentales por la manipulación. En esos casos, el Cliente recibe protección contra daños accidentales por la manipulación como parte de este servicio para el producto de hardware cubierto.</p> <p>Los daños accidentales se definen como los daños físicos que sufre un producto como resultado de un incidente fortuito. Entre los riesgos que se cubren están incluidos los líquidos derramados en la unidad de manera no intencionada, caídas, choques y subidas de tensión. Esto incluye las pantallas de cristal líquido (LCD) rotas o dañadas o piezas rotas.</p> <p>Los daños accidentales por la manipulación no cubren robo, pérdida, incendios, daños causados por accidente de vehículo o fuerza mayor, desgaste normal, consumibles, actos intencionados de daño, u otras excepciones, tal y como se detalla en la sección "Limitaciones del servicio". La sustitución de las piezas principales está sujeta a ciertas limitaciones, tal y como se detalla en la sección "Limitaciones del servicio".</p>

Cobertura

Este servicio ofrece cobertura para todos los accesorios estándar incluidos con el número de pieza del producto base HP y todos los componentes internos suministrados por HP (como tarjetas, memoria y unidades CD-ROM HP Jetdirect).

Este servicio no cubre elementos que incluyen, entre otros:

- Consumibles, incluyendo entre otros, baterías que puede sustituir el cliente y lápices de PC tableta
- Kits de mantenimiento, maletines u otros consumibles
- Dispositivos no pertenecientes a HP
- Accesorios adquiridos además de la unidad básica, tales como bases, bases de expansión y replicadores de puerto.

Los clientes pueden comprobar con un representante local autorizado de HP si su producto o ubicación es elegible para este servicio.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente debe registrar el hardware cubierto y HP Care Pack inmediatamente, según se establece en el acuerdo de servicio de soporte de HP Care Pack.

A petición de HP, el Cliente prestará ayuda a HP para solucionar los problemas de forma remota. El Cliente se compromete a:

- Proporcionar toda la información necesaria para que HP ofrezca una asistencia remota puntual y profesional y para permitir que HP determine el nivel de soporte idóneo
- Iniciar pruebas automáticas e instalar y ejecutar otras herramientas y programas de diagnóstico
- Dentro de lo razonable, realizar las actividades que solicite HP para ayudarle a identificar o solucionar los problemas

Para algunos productos, el Cliente debe informar a HP de todos los requisitos de configuración para el producto de sustitución antes del comienzo del servicio y debe documentar tales requisitos de configuración en cada formulario de solicitud de servicio.

En el momento de la solicitud de servicio, el Cliente debe proporcionar un número de tarjeta de crédito o número de orden de compra a HP.

El Cliente debe enviar el producto o piezas defectuosas a HP en un plazo de 3 días laborables a partir de la recepción del producto/piezas de sustitución y debe obtener un recibo de seguro prepago que debe ser guardado por el Cliente como prueba de envío a HP. Si HP no recibe el producto o pieza defectuosa en un plazo de 10 días laborables a partir de la recepción del Cliente del producto de sustitución, se cargará al Cliente el precio de lista del producto de sustitución. HP puede, a su propia discreción, elegir recoger el producto defectuoso en las instalaciones del Cliente (puede variar según la ubicación geográfica). Para ciertas geografías, HP puede solicitar que el cliente entregue el producto defectuoso en un centro de recogida respetuoso con el medio ambiente.

Los productos de sustitución pueden entregarse en el mostrador de recepción del Cliente o área de recepción de mercancías y los productos defectuosos pueden también recogerse en el mismo lugar, si la dirección especificada por el Cliente es una dirección empresarial. El Cliente debe justificar la recepción del producto de sustitución firmando la factura del transportista en el momento de la entrega.

La ubicación desde la cual se devuelve el producto defectuoso no debe requerir que el producto defectuoso se envíe a través de aduanas internacionales.

Es responsabilidad del Cliente lo siguiente:

- Mantener una copia de seguridad actual del sistema operativo, programa de desarrollo y el resto de programas de software y datos aplicables
- Restaurar el software y los datos en la unidad después de la reparación o sustitución
- Instalar el software de la aplicación de usuario y garantizar que todo el software disponga de las licencias adecuadas

El Cliente es responsable de instalar, de manera puntual, las actualizaciones críticas de firmware de cliente, así como las piezas y las unidades de sustitución sustituibles por el cliente entregadas al Cliente.

El Cliente es responsable de registrarse para utilizar la herramienta electrónica de HP que proporciona acceso a información de producto restringida y recibir notificación proactiva u otros servicios disponibles para el Cliente.

En los servicios Care Pack que incluyen la característica de servicio de protección contra daños accidentales por la manipulación, el Cliente será responsable de informar sobre daños accidentales a HP en el plazo de 30 días desde la fecha del incidente para que HP pueda agilizar la reparación del sistema. En el caso de que el Cliente no informe del daño dentro de ese plazo de tiempo o devuelva los sistemas dañados de forma consistente en grandes lotes, mucho después de que los incidentes por daños accidentales hayan tenido lugar, HP no puede garantizar las reparaciones puntuales, debido a la disponibilidad limitada de piezas después de que los sistemas hayan dejado de producirse y/o la programación de los recursos para la reparación en el almacén. HP se reserva el derecho a denegar la reparación de sistemas bajo este programa de cobertura por daños en los que se haya informado del incidente después de 30 días a partir de la fecha del incidente.

Limitaciones del servicio

A discreción de HP, el servicio se aplicará a través de una combinación de soporte y diagnóstico remotos, envío de un producto de sustitución u otros métodos de prestación de servicios. Entre los otros métodos de prestación de servicios se encuentra el envío de piezas sustituibles por el cliente, como un teclado, un ratón u otras piezas clasificadas como piezas de autoreparación del Cliente. HP determinará el método de prestación apropiado para ofrecer una asistencia al Cliente efectiva y puntual.

Quedan excluidas de este servicio las siguientes actividades, entre otras:

- Diagnóstico o mantenimiento en el sitio del Cliente (si se requiere y se solicita el diagnóstico o mantenimiento in situ, se facturará al Cliente según las tarifas de servicio estándar de HP)
- Configuración e instalación del producto de sustitución en el sitio del Cliente
- Recuperación y soporte del sistema operativo, otro software y datos
- Localización de problemas de interconexión o compatibilidad
- Soporte para problemas relacionados con la red
- Servicios requeridos porque el Cliente no aplicó correcciones, reparaciones, revisiones o modificaciones del sistema que HP le proporcionó
- Servicios requeridos porque el Cliente no tomó las medidas preventivas aconsejadas previamente por HP
- Servicios que, en opinión de HP, son necesarios debido al tratamiento o al uso inapropiado de los productos
- Servicios que, en opinión de HP, son necesarios debido al intento no autorizado de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software por personal que no es de HP
- Mantenimiento preventivo del usuario

La ubicación del envío o recogida solicitada por el Cliente no debe requerir que HP envíe productos o piezas sustituidas o de sustitución a través de aduanas internacionales.

La cobertura geográfica puede variar.

Exclusiones de la opción de servicio de protección contra daños accidentales por manipulación

La protección contra daños accidentales por manipulación no cubre lo siguiente:

- Daños causados por incumplimiento de las especificaciones de funcionamiento o mantenimiento recomendadas por el fabricante
- Daños causados por guerra o incidente nuclear, incendio, terrorismo, accidente de vehículo o fuerza mayor, intento no autorizado de reparar el producto o uso de soportes dañados o defectuosos
- Pérdida o daño de datos; interrupciones empresariales; obsolescencia; daños estéticos; oxidación; cambios de color, textura o acabado; desgaste; deterioro gradual
- Error en el diseño, construcción, programación o instrucciones del producto
- Fraude, robo, desaparición inexplicable o misteriosa, uso indebido, abuso o acto deliberado
- Alteración o modificación del producto en cualquier modo
- Daño accidental o de otra naturaleza del sistema que sea de tipo estético, y que implique que el daño no afecta al funcionamiento del ordenador. Sin embargo, a modo de excepción, HP reparará los daños accidentales de naturaleza estética, como grietas o agujeros, en la carcasa externa del ordenador que penetren completamente la carcasa de plástico/externa. Este programa de cobertura no reparará otros daños estéticos que no penetren completamente la carcasa exterior del ordenador, como grietas, abolladuras u otras imperfecciones.

En los ordenadores de sobremesa, los portátiles y los productos de imagen e impresión, la cobertura de protección contra daños accidentales se limita a una reclamación por producto por periodo de 12 meses, comenzando a partir de la fecha inicial del servicio Care Pack.

Información sobre pedidos

La disponibilidad de las características del servicio puede variar según los recursos locales y puede estar restringida a algunos productos y zonas geográficas. Para obtener más información o para solicitar el Servicio de Soporte HP para sustitución de hardware, contacte con un representante de HP local o distribuidor de HP.

Más información

Para más información sobre los Servicios de HP, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas mundiales o visite nuestro sitio web: hp.com/go/cpc

Regístrese y reciba actualizaciones
hp.com/go/getupdated

Los Servicios Tecnológicos HP se rigen por los términos y condiciones aplicables de HP relativos al servicio y facilitados al cliente en el momento de su adquisición. El cliente puede tener derechos legales adicionales, de acuerdo con las leyes locales aplicables, y tales derechos no se verán de ninguna manera afectados por los términos y condiciones de servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionada con su producto HP.

© Copyright 2012, 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información incluida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP figuran en las declaraciones expresas de garantía que se incluyen en ellos. Nada de lo que aquí se indica debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hace responsable de los errores u omisiones técnicos o editoriales aquí contenidos.

