

HP SmartFriend Service

Servicios HP Care Pack



Ventajas del servicio

- Mejore el rendimiento del sistema y reduzca el tiempo de inactividad debido a problemas de software
- La disponibilidad de un técnico de servicio de HP que puede responder a preguntas tipo “¿Cómo hacer para...?”
- Búsqueda simplificada para obtener respuestas a las preguntas del usuario con un número de teléfono dedicado
- Gastos de soporte predecibles

Características más destacables del servicio

- Eliminación de virus
- Resolución de errores
- Asistencia “¿Cómo hacer para...?”
- Instalación y configuración de software
- Asistencia de conectividad
- Bloqueo de seguimiento de terceros no deseado
- Phishing y robo de identidad
- Soporte para la privacidad en las redes sociales
- Configuración y solución de problemas de control parental
- Ayuda para el uso de aplicaciones de software
- Asistencia para la configuración e instalación de software
- Asistencia para la migración de PCs
- Asistencia de conectividad de PCs
- Asistencia para la seguridad de PCs

Descripción general del servicio

HP SmartFriend Service ayuda a resolver una amplia gama de cuestiones técnicas que puedan surgir con los PCs y las tabletas. HP SmartFriend le conecta con agentes certificados que pueden eliminar los virus, mejorar el rendimiento de su PC, solucionar errores de software y conectar sus dispositivos a una red inalámbrica.

Experiencia a su servicio

Aprenda cómo conectarse a Internet de forma inalámbrica, instalar software, u obtener ayuda para solucionar problemas de los PCs y las tabletas con expertos en tecnología SmartFriend, accesibles y amistosos. Cada vez que usted necesite ayuda o tenga un pregunta “Cómo hacer para...”, los agentes de HP están esperando para responder a su llamada. Incluso le pueden enseñar nuevas formas de usar el PC.

Acceso remoto protegido

Con el acceso remoto protegido, el usuario puede sentarse y relajarse mientras que un experto certificado de HP le guía a través de una solución-ante sus ojos, en la pantalla del PC.

Ayuda de expertos con cualquier marca de PC o tableta

Otenga respuestas a sus preguntas sobre tecnología. HP SmartFriend puede ayudar independientemente de la marca de PC o tableta que posea. HP SmartFriend Service abarca ordenadores personales con Microsoft® Windows®, y Chrome OS, y tabletas con Android OS, Windows 8, Windows RT, y Apple iOS. Una lista detallada de las aplicaciones cubiertas está disponible en la sección de “Cobertura” de este documento.

Características del servicio*

Eliminación de virus	Agentes de HP SmartFriend ayudan a eliminar virus, spyware y malware.
Resolución de errores	Los agentes de HP SmartFriend le ayudan a evitar dispendiosos y frustrantes tiempos de inactividad del ordenador. Cuando surgen problemas, usted tiene un lugar al que llamar para encontrar soluciones para todos los productos comunes de hardware y software.
Asistencia “¿Cómo hacer para...?”	Los agentes de HP SmartFriend le pueden dar información sobre las características del producto, responder a las preguntas de instalación y configuración, y prestar asesoramiento sobre las formas de mejorar la conectividad a Internet. El agente de HP SmartFriend también puede responder a preguntas “¿Cómo hacer para...?” específicas y no abordadas en el manual del producto, así como ayudar a resolver problemas que no están cubiertos por la garantía estándar ni en la garantía ampliada.
Instalación y configuración de software	Los agentes de HP SmartFriend proporcionan soporte para la instalación y actualización de software compatible con su equipo. La asistencia para cómo usar las aplicaciones de software compatibles con su equipo también está incluida.
Asistencia de conectividad	HP SmartFriend proporciona respuestas y orientación a sus preguntas sobre conexión, por ejemplo le ayuda si usted está experimentando dificultades para establecer una conexión de red por cable o inalámbrica o si está conectando y utilizando periféricos en los PCs.
Bloqueos al seguimientos indeseados	Los agentes de HP SmartFriend ofrecen orientación sobre cómo protegerse mejor del seguimiento en línea por parte de terceros.
Phishing y robo de identidad	Los agentes de HP SmartFriend ofrecen consejos para ayudar a identificar las amenazas de robo de identidad (“phishing”) para protegerse mejor de las estafas.
Soporte para la privacidad en las redes sociales	Los agentes de HP SmartFriend ayudan a personalizar y editar la configuración de privacidad de las cuentas en redes sociales.
Configuración y solución de problemas de control parental	HP ofrece asistencia para configurar el control parental que ayuda a proteger a su familia de acceder a contenidos indeseados en Internet.

* Las características se aplican a todas las opciones de HP SmartFriend Service

Especificaciones**

Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Ayuda para el uso de aplicaciones de software	Los usuarios registrados tienen acceso a agentes técnicos de HP, a través del teléfono, para obtener ayuda en el uso de aplicaciones de software y ayuda en la resolución de problemas que se plantean a escala informática. Las llamadas de soporte son respondidas por el próximo asistente técnico disponible. La asistencia para cómo usar aplicaciones de software incluye dar información sobre funciones y uso de productos, responder a preguntas de instalación y configuración, y dar consejos sobre problemas de conexión y sobre funcionamiento de los componentes.
Asistencia para la configuración e instalación de software	La asistencia para la configuración e instalación proporciona asesoría telefónica a los usuarios registrados sobre la instalación y actualización de software compatible con su equipo. La asistencia para la instalación no incluye guiar al usuario registrado a través de toda la instalación, y se limita a responder a las dudas específicas encontradas durante el proceso de instalación.
Asistencia para la migración de PCs	Los usuarios que migran los datos de un PC a otro pueden obtener asesoramiento y orientación sobre cómo llevar a cabo mejor esta tarea.
Asistencia de conectividad de PCs	La asistencia de conectividad de PCs proporciona respuestas y orientación a los usuarios que tienen dudas o están experimentando dificultades para establecer una conexión de red por cable o inalámbrica o si está conectando y utilizando periféricos en los PCs.
Asistencia para la seguridad de PCs	La asistencia para la seguridad de PCs proporciona soporte contra el seguimiento en línea no deseado, phishing y robo de identidad. También proporciona soporte para la privacidad en redes sociales y la configuración y solución de problemas de control parental.

**Las especificaciones se aplican a todas las opciones de HP SmartFriend Service.

Opciones de nivel de servicio

Opción	Especificaciones de la prestación
ventana Cobertura	El servicio está disponible de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hora local, a excepción de los días festivos de HP. Las llamadas de solicitud de servicio son respondidas por el siguiente agente técnico disponible. Consulte los términos y condiciones de HP SmartFriend en hp.com/es/smartfriend para ver otros términos
Duración del servicio	HP ofrece diferentes opciones de servicios con diferente duración, incluyendo: Un incidente, 1 mes, 3 meses, 6 meses, 12 meses y 1 año de suscripción mensual. Por favor, vea los detalles a continuación.

Opciones de servicio

Opción	Especificaciones de la prestación
Servicio de suscripción - 1 año de duración	<p>1 año de servicio de suscripción a HP SmartFriend para un máximo de 3 dispositivos primarios (véase la elegibilidad de los servicios). Vea las características, las especificaciones y la cobertura de los servicios para obtener más información.</p> <p>Términos de suscripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duración: 12 meses desde la compra o 12 meses a partir de la inscripción si el cliente compra el servicio a un distribuidor de HP • Sólo si el cliente compra los servicios a un distribuidor de HP se requiere la inscripción dentro de treinta (30) días después de la compra. Si el cliente no se inscribe, HP no está obligada a prestar servicios y no se devolverá ningún cargo de servicio ya pagado • Consulte los términos y condiciones de HP SmartFriend para ver otros términos
Servicio de prepago - 1 mes	<p>Servicio de prepago 1 mes HP SmartFriend para un máximo de 3 dispositivos primarios (véase la elegibilidad de los servicios). Vea las características, las especificaciones y la cobertura de los servicios para obtener más información.</p> <p>Términos de prepago:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duración: 1 mes desde la compra • Consulte los términos y condiciones de HP SmartFriend para ver otros términos
Servicio de prepago - 3 meses	<p>Servicio de prepago 3 meses HP SmartFriend para un máximo de 3 dispositivos primarios (véase la elegibilidad de los servicios). Vea las características, las especificaciones y la cobertura de los servicios para obtener más información.</p> <p>Términos de prepago:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duración: 3 meses desde la compra • Consulte los términos y condiciones de HP SmartFriend para ver otros términos
Servicio de prepago - 6 meses	<p>Servicio de prepago 6 meses HP SmartFriend para un máximo de 3 dispositivos primarios (véase la elegibilidad de los servicios). Vea las características, las especificaciones y la cobertura de los servicios para obtener más información.</p> <p>Términos de prepago:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duración: 6 meses desde la compra • Consulte los términos y condiciones de HP SmartFriend para ver otros términos
Servicio de prepago - 12 meses	<p>Servicio de prepago 12 meses HP SmartFriend para un máximo de 3 dispositivos primarios (véase la elegibilidad de los servicios). Vea las características, las especificaciones y la cobertura de los servicios para obtener más información.</p> <p>Términos de prepago:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duración: 12 meses desde la compra • Consulte los términos y condiciones de HP SmartFriend para ver otros términos
Servicio de prepago - Un incidente	<p>Servicio de prepago para un incidente HP SmartFriend y para 1 dispositivo primario. Vea las características, las especificaciones y la cobertura de los servicios para obtener más información.</p> <p>Términos de un incidente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios deben ser utilizados por el cliente dentro de 30 días después de la compra • Consulte los términos y condiciones de HP SmartFriend para ver otros términos

Cobertura

El HP SmartFriend Service es compatible con muchas aplicaciones y programas de software de terceros que funcionan en cualquier ordenador personal.

Productos compatibles

Categoría	Tipo de producto	Producto
Hardware	PCs y tabletas	PC de escritorio Laptops Netbooks Tabletas
	Periféricos	Smartphones Impresoras Escáneres Unidades DVD Tarjeta de vídeo/sonido Dispositivos USB Grabadoras de CD/DVD Discos Duros Monitores Teclados - Wired y Wireless
	Redes	Routers Puntos de acceso wireless
Software	Navegadores de Internet	Internet Explorer Firefox Chrome
	Administración de contactos	ACT! Goldmine
	E-mail	Microsoft Outlook Aplicaciones de correo electrónico de uso común (Gmail, Yahoo, AOL, etc.)
	Procesamiento de textos	Microsoft Word Microsoft Works
	Hojas de cálculo	Microsoft Excel
	Presentaciones	Microsoft PowerPoint
	Base de datos relacional	Microsoft Access
	Autoedición	Microsoft Publisher
	Presentaciones gráficas	Microsoft Visio Microsoft Front Page
	Aplicaciones financieras	Microsoft Money Quicken Quickbooks Turbo Tax
	Convertidores de escritorio	Adobe Acrobat
	Seguridad/ AV/ AS	F-Secure Internet Security Suite Microsoft Security Essentials Computer Associates Security Suite McAfee Antivirus and ToPs Symantec/ Norton Internet Security Otros importantes productos AV/AS
	Gestión de proyectos	Microsoft Project
	Creación de CD/DVD	Adaptec Easy CD Creator Roxio Easy CD Creator
	Fax/ Conectividad	Winfax Pro
Aplicaciones adicionales	Macromedia Shockwave Macromedia Flash	
Sistemas operativos	Windows iOS Android Chrome OS	

Requisitos para el servicio

Este servicio cubre un máximo de 3 dispositivos principales (PCs o tabletas). Una lista detallada de los productos compatibles está disponible en la sección de “Cobertura” de este documento.

Disposiciones generales / Otras exclusiones

Este servicio proporciona asistencia telefónica. Nuevas medidas por parte del cliente podrían ser necesarias para resolver un problema.

- No se incluyen en este servicio los servicios o actividades no especificados de forma clara en este documento.
- El hardware defectuoso, identificado durante la instalación, será sustituido o reparado bajo los términos de la garantía del proveedor original para los productos admitidos por HP o suministrados por HP.
- La capacidad de HP para prestar este servicio depende de la cooperación plena y puntual del cliente con HP, así como la exactitud y precisión de todos los datos e información que le facilite.

Obtenga más información en
hp.com/es/smartfriend



Comparta con colegas

Los servicios 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 2014 Hewlett-Packard 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 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.

Apple es una marca comercial de Apple Computer, Inc., registrada en Estados Unidos y en otros países. Microsoft y Windows son marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation en EE. UU.

4AA5-1705ESES, marzo de 2014

