

Condiciones de los servicios de soporte HP Care Pack



España

Si es usted un consumidor (es decir, un particular que contrata los servicios principalmente para uso no profesional), [haga clic aquí](#)
Si no es un consumidor (es decir, un individuo o empresa que contrata los servicios principalmente para uso profesional), [haga clic aquí](#)

Condiciones de los servicios de soporte HP Care Pack para consumidores

Leyes de protección del consumidor

Las ventajas que ofrecen los servicios de soporte HP Care Pack se aplican de forma adicional a todos los derechos que otorga al consumidor la Garantía Limitada que HP ofrece con sus productos y/o al amparo de las leyes de protección del consumidor. En particular, según establece el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, los vendedores están obligados a garantizar a los clientes que los productos son conformes con lo que indica el contrato de venta durante un periodo de dos años después de su entrega.

Este Contrato no limita o afecta de ninguna forma sus derechos legales como consumidor. Para obtener más información acerca de estos derechos, consulte el siguiente enlace: [Garantía Legal del Consumidor](#), contacte con el organismo de defensa del consumidor de su país o visite el [Centro Europeo del Consumidor](#).

1 Partes

Estas condiciones constituyen el contrato («**Contrato**») que rige la prestación de los servicios de soporte HP Care Pack por parte de Hewlett-Packard Española, S.L. («**HP**») a un consumidor que contrata los servicios de soporte HP Care Pack directamente a HP o a través de un partner de HP para uso privado (un «**Cliente**»).

2 «Servicios de soporte HP Care Pack»

Son aquellos servicios de soporte que:

- Se describen en la ficha técnica que le fue proporcionada junto con el certificado de su registro (el «Material de Soporte»), la cual establece la oferta de HP, los requisitos de acceso, las limitaciones de los servicios y las responsabilidades del cliente. El Material de Soporte se puede consultar en el sitio web [HP Care Pack Central: www.hp.com/go/cpc](http://www.hp.com/go/cpc).
- Están destinados a los productos de HP («producto de HP») comprados en Europa, Oriente Medio y África («EMEA»). El producto de HP cubierto por este Contrato y las instrucciones sobre cómo acceder a los servicios de soporte HP Care Pack se describen en los certificados de registro de HP suministrados al Cliente y/o en la parte posterior del contrato físico de HP Care Pack o de servicios, que se incorporan aquí por medio de su referencia.
- Estos servicios pueden ser:
 - contratados en el momento de la compra del producto de HP correspondiente, o en los 90 días posteriores a dicha compra;
 - contratados al finalizar la garantía o antes de que termine el periodo de cobertura del soporte («Servicios HP Care Pack Post Garantía y de Renovación», como se describe detalladamente más adelante).

3 Precios e impuestos

El Cliente pagará con antelación los servicios de soporte HP Care Pack en el momento de su contratación. El Cliente deberá abonar los impuestos aplicables. Si contrata los servicios directamente a HP, el Cliente acepta abonar todos los importes facturados de acuerdo con los términos y condiciones del sitio web HP Store; si contrata los servicios a un revendedor, se aplicarán las condiciones de pago del revendedor.

4 Cancelación

- **Cancelación sin coste.** El Cliente podrá obtener el reembolso completo de los servicios de soporte HP Care Pack pagados con antelación solo si cancela el Contrato en el lugar donde realizó la contratación en los treinta (30) días posteriores a la fecha de inicio del Contrato y siempre que HP no haya prestado ninguno de los servicios de soporte HP Care Pack en el momento de la cancelación. HP podrá dejar de prestar los servicios de soporte HP Care Pack que ya no estén incluidos en su oferta de soporte notificándolo por escrito con sesenta (60) días de antelación, en cuyo caso se reembolsará la parte prorrateada de los servicios de soporte HP Care Pack pagados con antelación.
- **Derecho de desistimiento en los contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento mercantil.** Los derechos de cancelación citados anteriormente son adicionales y no limitan el derecho que tiene el Cliente a desistir de los contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento mercantil. Por lo tanto, si el Cliente contrata los servicios de soporte HP Care Pack en Internet, por teléfono o mediante otros métodos de venta a distancia o fuera del establecimiento mercantil, el Cliente tendrá derecho a desistir de este Contrato sin indicar el motivo en los 14 días posteriores a la fecha del Contrato. El Cliente podrá ejercer el derecho de desistimiento indicado anteriormente y recibirá el reembolso correspondiente. Si ha contratado los servicios directamente a HP, el Cliente deberá seguir las instrucciones que se ofrecen en el sitio web de la tienda online HP (HP Store) en la que contrató los servicios de soporte HP Care Pack; si los ha contratado a un revendedor, se aplicarán las condiciones de desistimiento del revendedor. Si el Cliente ha solicitado expresamente por escrito que se inicie la prestación de los servicios de soporte HP Care Pack antes de que finalice el periodo de desistimiento, el Cliente deberá abonar un importe proporcional a los servicios que le han sido prestados hasta que comunicó su desistimiento, en comparación con los servicios de soporte HP Care Pack que queden por completar en el momento del desistimiento.

5 Ubicación

A menos que el Material de Soporte indique lo contrario, HP no prestará los servicios de soporte HP Care Pack a los productos de HP que hayan sido trasladados fuera de EMEA, y dentro de estos territorios solo prestará el servicio en los países en los que HP disponga de una Oficina Responsable de Soporte o de un representante de soporte autorizado. Además, la prestación de los servicios de soporte HP Care Pack fuera de las áreas donde está disponible la cobertura de HP (como se especifica en el Material de Soporte) puede estar sujeta a costes de desplazamiento, tiempos de respuesta más amplios, disminución de los compromisos de restauración o reparación y reducción del horario de cobertura (que se comunicarán en cualquier momento previa solicitud a HP o a los revendedores de HP). La reubicación de cualquier producto de HP sujeto a este Contrato fuera del territorio de EMEA se hará bajo su responsabilidad y puede suponer costes adicionales de soporte y administración, así como cambios en los niveles de servicio y los tiempos de respuesta que están sujetos a las condiciones y tarifas aplicables en el área al que haya sido trasladado el producto (que se comunicarán en cualquier momento previa solicitud a HP o a los revendedores de HP).

6 Productos aptos:

Para poder ser apto para contratar los servicios de soporte HP Care Pack, el producto HP debe mantenerse en buenas condiciones de funcionamiento. El Cliente se compromete ante HP a mantener el producto en buenas condiciones de funcionamiento. Cualquier producto de software HP cubierto por este Contrato deberá estar integrado con el producto HP en el momento de su entrega por parte del Cliente y deberá estar actualizado con la última versión o la versión inmediatamente anterior al momento en que se solicitan los servicios de soporte de acuerdo con estas Condiciones. Además:

- Los servicios de soporte HP Care Pack incluyen la asistencia para el software integrado con el producto de HP en el momento de su entrega. Este Contrato no cubre ningún otro software, incluido el software compatible no integrado originalmente que se use con el producto de HP. El soporte para el software integrado con el producto de HP se limita a la asistencia verbal para:
 - Responder las preguntas de instalación del Cliente (primeros pasos y requisitos previos);
 - Instalar y configurar el software (primeros pasos);
 - Interpretar los mensajes de error del sistema e identificar los problemas del sistema relacionados con el uso del software.
- A menos que se indique lo contrario expresamente en el Material de Soporte correspondiente, el soporte para el software integrado con el producto de HP no incluye, entre otros:
 - Generar o diagnosticar los programas o los códigos fuente creados por los usuarios;
 - Corregir errores o reparar el software;
 - Los problemas de interconectividad o de compatibilidad específicos de productos de otras empresas, así como el software no integrado de otras empresas instalado o utilizado por el Cliente en relación al uso del producto de HP;
 - Instalar productos de software que no son de HP;
 - Optimizar y personalizar el sistema; y
 - Configurar la red.

7 Rendimiento de los servicios

Los servicios de soporte HP Care Pack se prestarán de acuerdo con las prácticas y criterios empresariales ampliamente admitidos. El Cliente se compromete a notificar inmediatamente cualquier fallo en el servicio y HP volverá a prestar el servicio que no cumpla con estos criterios. HP no será responsable del rendimiento o de la falta de rendimiento de los servicios, productos de hardware o software o servicios de soporte de otros proveedores. HP cumplirá todas las garantías obligatorias que exigen las leyes aplicables.

8 Responsabilidades del Cliente

- El Cliente hará todos los esfuerzos razonables para apoyar y cooperar con HP en la resolución de las incidencias que requieran soporte a distancia, por ejemplo, iniciando y ejecutando pruebas automáticas o programas de diagnóstico, proporcionando toda la información necesaria o realizando tareas de recuperación básicas a petición de HP.
- El Cliente se asegurará de que el personal de soporte de HP cuente con el suministro eléctrico necesario para realizar el mantenimiento del hardware y de los consumibles operativos utilizados durante el funcionamiento normal del producto.
- El Cliente deberá notificar a HP si los productos a los que se presta el soporte están siendo utilizados en un entorno que suponga un peligro potencial para la salud de los empleados o subcontratistas de HP.
- El Cliente deberá asegurarse de que un representante mayor de 18 años esté presente cuando HP preste los servicios de soporte HP Care Pack en la ubicación designada por el Cliente o por teléfono.
- Si están disponibles los servicios de soporte HP Care Pack en remoto, el Cliente permitirá a HP acceder a los programas de diagnóstico del sistema y de la red instalados en el producto de HP cubierto y proporcionará a HP los datos de inicio de sesión con la finalidad exclusiva de realizar el diagnóstico.

- El Cliente acepta que no tendrá ningún derecho de propiedad respecto a cualquier software de diagnóstico proporcionado o utilizado por HP y que HP retirará esos programas de diagnóstico, los módems u otros equipos HP prestados cuando termine o finalice este Contrato. Siempre que sea posible, los productos de HP cubiertos por los servicios deberán estar configurados para permitir el acceso a una línea telefónica de voz y a una línea de datos de calidad; ambas deben ubicarse cerca del producto de HP sujeto a la cobertura. Si HP se lo solicita, el Cliente ejecutará los programas de diagnóstico suministrados por HP antes de iniciar el soporte a un producto de HP cubierto por este Contrato.
- El Cliente deberá eliminar todos los datos personales y/o confidenciales del producto defectuoso antes de que sea enviado al lugar designado por HP para su reparación o sustitución. HP no se hará responsable de los datos almacenados en el producto devuelto.

9 Confidencialidad y datos personales

El Cliente será el responsable de la seguridad de su información privada y confidencial, incluida la información de identificación personal. Todos los datos personales del Cliente revelados a HP en relación con este Contrato o a los que HP tenga acceso durante la prestación de los servicios de soporte HP Care Pack serán objeto de tratamiento por parte de HP para prestar el servicio de acuerdo con la política de privacidad de HP (disponible en: <http://www8.hp.com/us/en/privacy/ww-privacy.html>) y el aviso legal de protección de datos personales (disponible en: <http://welcome.hp.com/country/privacy/privacynotice/index.html>).

10 Limitación de responsabilidad

Ninguna condición de este Contrato limitará o excluirá la responsabilidad de HP en caso de: i) muerte o daños personales causados por la negligencia de HP; ii) fraude; iii) cualquier responsabilidad que la ley aplicable no permita excluir. Ni HP ni sus filiales serán responsables de las pérdidas que no sean consecuencia directa de los incumplimientos de HP, incluso si dichas pérdidas son el resultado previsible de dicho incumplimiento (las pérdidas incluirán los costes de inactividad o el lucro cesante), ni de otros daños contractuales, extracontractuales, legales o de otro tipo. Ninguna parte de este Contrato limita sus derechos como consumidor. Para más información sobre sus derechos contacte con el organismo de defensa del consumidor de su país o visite el Centro Europeo del Consumidor.

11 Limitaciones del servicio

Los servicios de soporte HP Care Pack no cubren los daños o las averías causadas por:

- Los fallos o las limitaciones funcionales de cualquier software o producto que no sea de HP y que afecte a los productos que reciben los servicios de soporte HP Care Pack;
- El uso inadecuado, en un entorno no preparado, en condiciones ambientales, o de otro tipo, que no cumplan las especificaciones del Material de Soporte correspondiente;
- Modificaciones o mantenimientos y calibraciones del sistema incorrectos que no hayan sido realizados o autorizados por HP;
- Abuso, negligencia, accidentes, daños por incendios o agua, perturbaciones eléctricas o transporte realizado por cualquiera que no sea HP; u otras causas que escapen al control de HP;
- Malware (por ejemplo, virus, gusanos, etc.) no introducido por HP.

12 Registro

El Cliente será responsable de registrar el producto que debe recibir soporte en los diez (10) días posteriores a la contratación del servicio de soporte HP Care Pack, siguiendo las instrucciones de registro que figuran en el paquete o facilitadas por HP mediante correo electrónico o cualquier otro sistema. En el caso de que un producto de HP cubierto por el servicio cambie de ubicación o el servicio de soporte se transfiera con la venta de un producto usado, el registro (o la modificación correspondiente del registro de HP existente) deberá realizarse en los diez días posteriores a la compra al antiguo propietario. HP NO ESTARÁ OBLIGADO A PRESTAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE SI EL CLIENTE NO REGISTRA EL PRODUCTO DE HP SEGÚN SE INDICA EN ESTE DOCUMENTO.

13 Cesión

Este Contrato solo se podrá ceder en caso de venta del producto de HP sujeto a cobertura. El Cliente, como cedente del Contrato, deberá informar a HP cuando venda el producto cubierto por el servicio. La cesión deberá formalizarse por escrito en un documento firmado por el cedente y que HP pueda verificar. La cesión no será válida en caso de incumplir las leyes de exportación de Estados Unidos o de su país. El Cliente será responsable de abonar los impuestos o tasas aplicables a la cesión del Contrato. No obstante lo anterior, los servicios de HP podrán ser prestados por un partner de HP.

14 Venta del HP Care Pack durante la Garantía

Este Contrato, entre otros servicios de soporte HP Care Pack, se aplicará a los servicios de soporte HP Care Pack contratados durante la vigencia de la garantía del fabricante, esto es, un servicio de soporte HP Care Pack que proporciona servicios adicionales a los incluidos en la garantía original del fabricante.

15 Servicios de soporte HP Care Pack Post Garantía o de Renovación

Algunos productos de HP permiten la contratación de servicios de soporte HP Care Pack Post Garantía o de Renovación. Será necesario contratar y registrar estos servicios de la siguiente manera: i) no antes de los 90 días previos al vencimiento de la garantía original del producto o del servicio HP Care Pack previamente contratado; ii) no más tarde de 30 días después de la expiración de la garantía del producto o del HP Care Pack contratado previamente (excepto en los HP Care Pack de Renovación contratados para los productos de HP que tienen una garantía de por vida, en cuyo caso este requisito de 30 días no se aplicará). Solo se podrá contratar y registrar un HP Care Pack Post Garantía o de Renovación para cada producto de HP a la vez.

16 Duración y terminación

- **HP Care Pack contratados durante la garantía.** Este Contrato entrará en vigor en la fecha de inicio del período de garantía del producto de hardware de HP y terminará cuando se cumpla el número de años del servicio contratado; o, en los servicios con límites de páginas o uso, finalizará cuando ocurra el primero de los siguientes casos: i) se alcance el límite de páginas o de uso especificado (o el número de páginas); ii) se cumpla el número de años del servicio contratado. El recuento de páginas se define como el número de páginas (impresas o en blanco) que han pasado a través del motor de impresión de la impresora y han sido registradas en la página de prueba.
- **HP Care Pack Post Garantía o de Renovación.** Este Contrato entrará en vigor cuando ocurra el último de los siguientes casos: i) el vencimiento de la garantía original del producto; ii) la finalización de la cobertura del soporte anterior; iii) o en la fecha de contratación del HP Care Pack, si aplica, y finalizará cuando se alcance el número de años del servicio contratado.
- **Terminación.** HP podrá rescindir este Contrato en cualquier momento a partir de su fecha de entrada en vigor si el Cliente no cumple o no respeta cualquier condición esencial del mismo, como por ejemplo el pago de los servicios de soporte HP Care Pack, el registro del producto o el incumplimiento de las condiciones mencionadas anteriormente. El Cliente podrá rescindir el presente Contrato por las razones justificadas que determine la legislación aplicable vigente.

17 Legislación aplicable

Cualquier controversia que surja en relación con este Contrato se dirimirá de acuerdo con las leyes de España. La jurisdicción corresponderá a los tribunales de Madrid.

18 Totalidad del Contrato

Este Contrato (junto con el Material de Soporte que describe los Servicios contratados) constituye la totalidad del acuerdo entre las partes con respecto a este asunto y reemplaza a cualquier comunicación o acuerdo anterior. Las obligaciones de HP se limitarán a este Contrato. No serán aplicables términos o condiciones adicionales o diferentes del Cliente. Se considerará que el Cliente acepta este Contrato al contratar los servicios de soporte HP Care Pack. No será válida ninguna modificación de los términos y condiciones a menos que esté firmada por escrito por representantes autorizados de cada parte.

Condiciones de los servicios de soporte HP Care Pack para no consumidores

1 Partes

Estas condiciones constituyen el contrato («**Contrato**») que rige la prestación de los servicios de soporte HP Care Pack por parte de Hewlett-Packard *Española, S.L.* («**HP**») a: (a) un cliente (usuario final) que contrata los servicios de soporte HP Care Pack directamente a HP o a través de un partner de HP para uso interno; o (b) un partner de HP autorizado a obtener servicios de soporte HP Care Pack para sus clientes (usuarios finales) o para el uso final propio del partner (en cualquiera de los casos, el «**Cliente**»).

2 «Servicios de soporte HP Care Pack»

Son aquellos servicios de soporte que:

- Se describen en la ficha técnica y la ficha técnica complementaria (el «Material de Soporte»), las cuales establecen la oferta de HP, los requisitos de acceso, las limitaciones de los servicios y las responsabilidades del Cliente. Está disponible Material de Soporte en el sitio web HP Care Pack Central y puede hacer clic [aquí](#) para acceder a la ficha técnica suplementaria con las condiciones del soporte.
- Están destinados a los productos de HP («producto de HP») comprados en Europa, Oriente Medio y África («EMEA»).
- Estos servicios pueden ser:
 - contratados en el momento de la compra del producto de HP correspondiente, o en los 90 días posteriores a dicha compra;
 - contratados al finalizar la garantía o antes de que termine el periodo de cobertura del soporte («servicios HP Care Pack Post Garantía y de Renovación», como se describe detalladamente más adelante).

3 Precios e impuestos

El Cliente pagará con antelación los servicios de soporte HP Care Pack en el momento de su contratación. El Cliente deberá abonar los impuestos aplicables. Si contrata los servicios directamente a HP, el Cliente acepta abonar todos los importes facturados en un máximo de treinta (30) días desde la fecha de la factura de HP; si contrata los servicios a un revendedor, se aplicarán las condiciones de pago del revendedor.

4 Cancelación

El Cliente podrá obtener el reembolso completo de los servicios pagados con antelación solo si cancela el Contrato en el lugar donde realizó la contratación en los treinta (30) días posteriores a la fecha de inicio del Contrato y siempre que HP no haya prestado ninguno de los servicios de soporte HP Care Pack en el momento de la cancelación. Si el Material de Soporte estipula unas condiciones de cancelación diferentes, prevalecerán las condiciones establecidas en este Apartado 4. HP podrá dejar de prestar los servicios de soporte HP Care Pack que ya no estén incluidos en la oferta de soporte de HP notificándolo por escrito con sesenta (60) días de antelación.

5 Ubicación

A menos que el Material de Soporte indique lo contrario, HP no prestará los servicios de soporte HP Care Pack a los productos de HP que hayan sido trasladados fuera de EMEA, y dentro de estos territorios solo prestará el servicio en los países en los que HP disponga de una Oficina Responsable de Soporte o de un representante de soporte autorizado.

6 Rendimiento de los servicios

Los servicios de soporte HP Care Pack se prestarán de acuerdo con las prácticas y criterios empresariales ampliamente admitidos. El Cliente se compromete a notificar inmediatamente cualquier fallo en el servicio y HP volverá a prestar el servicio que no cumpla con estos criterios. HP no será responsable del rendimiento o de la falta de rendimiento de los servicios, productos o servicios de soporte de otros proveedores.

7 Derechos de propiedad intelectual

Este Contrato no permite la transmisión de propiedad intelectual. El Cliente otorgará a HP un derecho y una licencia de uso no exclusivos, mundiales y sin costes respecto a cualquier propiedad intelectual necesaria para que HP y los colaboradores que designe puedan llevar a cabo los servicios solicitados.

8 Vulneración de los derechos de propiedad intelectual

HP defenderá y/o resolverá las reclamaciones contra el Cliente que aleguen que un servicio de soporte Care Pack con la marca de HP prestado en virtud de este Contrato vulnera los derechos de propiedad intelectual de terceros. El Cliente deberá notificar a HP la reclamación lo antes posible y colaborar en su defensa. HP podrá modificar el servicio de soporte HP Care Pack de forma que no vulnere los derechos de terceros y siga siendo sustancialmente equivalente, o bien facilitarle una licencia. Si estas opciones no estuvieran disponibles, se reintegrará al Cliente cualquier cantidad pagada por adelantado. HP no será responsable de las reclamaciones derivadas por el uso no autorizado de los servicios de soporte HP Care Pack.

9 Confidencialidad

El Cliente será el responsable de la seguridad de su información privada y confidencial. La información intercambiada en virtud del presente Contrato será tratada como confidencial si se identifica como tal al divulgarla o si las circunstancias de la divulgación recomiendan razonablemente dicho tratamiento. La información confidencial solo se utilizará con el fin de cumplir con las obligaciones o ejercer los derechos reflejados en este Contrato, y solo se compartirá con los empleados, agentes o contratistas que necesiten conocer dicha información para ese propósito. La información confidencial se protegerá de forma razonable para evitar su divulgación o uso no autorizado durante los 3 años posteriores a la fecha de su recepción o (si es mayor) durante el período en el que la información siga siendo confidencial. Estas obligaciones no incluirán la información que: i) era conocida o se da a conocer a terceros sin indicar la obligación de confidencialidad; ii) ha sido desarrollada independientemente por terceros; iii) su revelación es requerida por la ley o un organismo público.

10 Datos personales

Cada parte deberá cumplir con sus respectivas obligaciones en virtud de la legislación de protección de datos aplicable. HP no tiene la intención de acceder a la información de identificación personal («IIP») del Cliente al prestar los servicios. No obstante, en el caso de que HP tenga acceso a la IIP del Cliente almacenada en un sistema o dispositivo del Cliente, HP se compromete a tratarla conforme a lo establecido en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 1720/2007 de 21 de Diciembre por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999. HP utilizará cualquier IIP a la que tenga acceso estrictamente para prestar los servicios solicitados. El Cliente será el responsable de la seguridad de su información privada y confidencial, incluida la IIP.

11 Limitación de Responsabilidad

La responsabilidad de HP con el Cliente en relación a este Contrato se limita a un máximo de 300.000 € o la cantidad a pagar por el Cliente por el servicio de soporte HP Care Pack correspondiente. Ni el Cliente ni HP serán responsables de la pérdida de ingresos o beneficios, los costes por tiempo de inactividad, las pérdidas o daños de los datos, o los costes y daños indirectos, especiales o consecuenciales. HP no será responsable de los retrasos o el incumplimiento de los servicios debidos a causas que escapan a su control razonable. Esta cláusula no limita la responsabilidad de cualquiera de las partes en caso de: uso no autorizado de la propiedad intelectual; muerte o lesiones corporales causadas por su negligencia; actos fraudulentos; desistimiento doloso del Contrato; ni cualquier responsabilidad que la ley aplicable no permita excluir o limitar.

12 Limitaciones del Servicio

Los servicios de soporte HP Care Pack no cubren los daños o las averías causadas por:

- Los fallos o las limitaciones funcionales de cualquier software o producto que no sea de HP y que afecte a los productos que reciben los servicios de soporte HP Care Pack;
- El uso inadecuado, en un entorno no preparado, en condiciones ambientales, o de otro tipo, que no cumplan las especificaciones del Material de Soporte correspondiente;
- Modificaciones o mantenimientos y calibraciones del sistema incorrectos que no hayan sido realizados o autorizados por HP;
- Abuso, negligencia, accidentes, daños por incendios o agua, perturbaciones eléctricas o transporte realizado por cualquiera que no sea HP; u otras causas que escapen al control de HP;
- Malware (por ejemplo, virus, gusanos, etc.) no introducido por HP.

13 Registro

El Cliente o el distribuidor autorizado de HP será responsable de registrar el producto que debe recibir soporte en los diez (10) días posteriores a la contratación del servicio de soporte, siguiendo las instrucciones de registro que figuran en el paquete o facilitadas por HP mediante correo electrónico o cualquier otro sistema. En el caso de que un producto HP cubierto por el servicio cambie de ubicación o el servicio de soporte HP Care Pack se transfiera con la venta de un producto usado, el registro (o la modificación correspondiente del registro de HP existente) deberá realizarse en los diez días posteriores a la compra al antiguo propietario. HP NO ESTARÁ OBLIGADO A PRESTAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE SI EL CLIENTE NO REGISTRA EL PRODUCTO DE HP SEGÚN SE INDICA EN ESTE DOCUMENTO.

14 Cesión

Este Contrato solo se podrá ceder en caso de venta del producto de HP sujeto a cobertura. El Cliente o el distribuidor autorizado de HP, como cedentes del Contrato, deberán informar a HP cuando vendan el producto cubierto por el servicio. La cesión deberá formalizarse por escrito, en un documento firmado por el cedente y que HP pueda verificar. La cesión no será válida en caso de incumplir las leyes de exportación de Estados Unidos o de su país. El Cliente será responsable de abonar los impuestos o tasas aplicables a la cesión del Contrato. No obstante lo anterior, los servicios de HP podrán ser prestados por un partner de HP.

15 Servicios de soporte HP Care Pack Post Garantía o de Renovación

Algunos productos de HP permiten la contratación de servicios de soporte HP Care Pack Post Garantía o de Renovación. Será necesario contratar y registrar estos servicios de la siguiente manera: i) no antes de los 90 días previos al vencimiento de la garantía original del producto o del servicio HP Care Pack previamente contratado; ii) no más tarde de 30 días después de la expiración de la garantía del producto o del HP Care Pack previamente contratado (excepto en los HP Care Pack de Renovación contratados para los productos de HP que tienen una garantía de por vida, en cuyo caso este requisito de 30 días no se aplicará). Solo se podrá contratar y registrar un HP Care Pack Post Garantía o de Renovación para cada producto de HP a la vez.

16 Duración y terminación

- **HP Care Pack contratados durante la garantía.** Este Contrato entrará en vigor en la fecha de inicio del período de garantía del producto de hardware de HP y terminará cuando se cumpla el número de años del servicio contratado; o, en los servicios con límites de páginas o uso, finalizará cuando ocurra el primero de los siguientes casos: i) se alcance el límite de páginas o de uso especificado (o el número de páginas); ii) se cumpla el número de años del servicio contratado. El recuento de páginas se define como el número de páginas (impresas o en blanco) que han pasado a través del motor de impresión de la impresora y han sido registradas en la página de prueba.
- **HP Care Pack Post Garantía o de Renovación.** Este Contrato entrará en vigor cuando ocurra el último de los siguientes casos: i) el vencimiento de la garantía original del producto; ii) la finalización de la cobertura del soporte anterior; iii) o en la fecha de contratación del HP Care Pack, si aplica, y finalizará cuando se alcance el número de años del servicio contratado.
- **Soporte de red o software.** Este Contrato entrará en vigor en la fecha del registro o treinta (30) días después de la contratación del servicio, lo que ocurra antes; y finalizará cuando se produzca el siguiente de los casos que suceda antes: i) se cumpla el número de años especificado para el servicio contratado; ii) si aplica, después del cierre del último evento de soporte.
- **Terminación.** HP podrá rescindir este Contrato en cualquier momento después de su fecha de entrada en vigor si el Cliente no cumple o no respeta cualquier condición del acuerdo.

17 Plazo para emprender acciones

En ningún caso se podrá iniciar una acción contra HP una vez transcurrido un año desde que se produjo la causa que motiva dicha acción.

18 Leyes aplicables

Cualquier controversia que surja en relación con este Contrato se dirimirá de acuerdo con las leyes de *España*. La jurisdicción corresponderá a los tribunales de *Madrid*.

19 Totalidad del Contrato

Este Contrato constituye la totalidad del acuerdo entre las partes con respecto a este asunto y reemplaza a cualquier comunicación o acuerdo anterior. Las obligaciones de HP se limitarán a este Contrato. Sin embargo, en el caso de los partners de HP, el Contrato de Partner de HP podrá incluir condiciones adicionales aplicables a la relación entre HP y el partner. No serán aplicables términos o condiciones adicionales o diferentes del Cliente. Se considerará que el Cliente acepta este Contrato al contratar los servicios de soporte HP Care Pack. No será válida ninguna modificación de los términos y condiciones a menos que esté firmada por escrito por representantes autorizados de cada parte. Si tiene el reconocimiento de consumidor para la contratación de los servicios de soporte descritos, serán de aplicación las condiciones para Clientes particulares: [haga clic aquí](#).

Suscríbese para recibir novedades
hp.com/go/getupdated

