

Servicio de Asistencia de Hardware con Sustitución de HP



Servicios Contractuales HP

Ventajas del servicio

- Cómodo servicio puerta a puerta
- Una alternativa más asequible a la reparación en sus instalaciones
- Opciones flexibles para devolver la unidad defectuosa a HP: use las etiquetas y materiales de envío prefranqueados o solicite la cómoda recogida por parte de HP
- Opciones flexibles de tiempo de respuesta

Principales prestaciones del servicio

- Diagnóstico remoto de incidencias y asistencia telefónica
- Sustitución del hardware
- Varias opciones de devolución
- Varias opciones de tiempo de respuesta (solo para determinados productos)
- Varias opciones de franja de cobertura (solo para determinados productos)
- Acceso a información y servicios de soporte electrónico
- Protección contra daños accidentales (opcional, solo para determinados productos y países)

Información general del servicio

HP ofrece un servicio de sustitución de hardware fiable y rápido para determinados productos de HP y otras empresas. El Servicio de Asistencia de Hardware con Sustitución de HP es una alternativa asequible y cómoda a la reparación en sus instalaciones.

El Servicio de Asistencia de Hardware con Sustitución de HP proporciona un producto de reemplazo que se envía sin coste a su empresa en el plazo de tiempo especificado. En determinados productos, puede elegir entre una gama de diferentes tiempos de respuesta, franjas de cobertura y opciones de devolución de acuerdo con sus necesidades.

Especificaciones

Tabla 1. Prestaciones del servicio

Prestación	Especificaciones de entrega
Diagnóstico y asistencia remotos para incidencias	Si se encuentra con una incidencia, lo primero que debe hacer el cliente es llamar al número de teléfono de asistencia designado. HP ofrecerá asistencia telefónica básica para la instalación, la configuración del producto y la resolución de problemas. Antes de acordar la sustitución del producto, HP puede solicitar al cliente que facilite cierta información relevante, inicie procesos de diagnóstico y realice otras actividades de asistencia.
Sustitución del hardware	Si, a criterio de HP, el problema no se puede resolver de forma remota, HP sustituirá el producto defectuoso o la pieza reemplazable por el cliente por un producto o pieza nuevo o funcionalmente equivalente a nuevo en cuanto a rendimiento, pero que puede presentar pequeños defectos cosméticos. Los productos o piezas sustituidos pasan a ser propiedad de HP. El producto o pieza de sustitución se envía por mensajero a las instalaciones del cliente sin cobrar gastos de envío. La ubicación de envío solicitada por el cliente no puede requerir que HP envíe el producto o pieza de sustitución a través de aduanas internacionales.
Devolución del producto defectuoso a HP	El cliente es responsable de devolver el producto defectuoso a HP en el plazo de tiempo especificado (consulte el apartado "Responsabilidades del cliente") utilizando las instrucciones de embalaje, etiquetas y materiales de envío prefranqueados proporcionados por HP junto con el producto de sustitución. HP, a su exclusivo criterio, puede elegir recoger el producto defectuoso en las instalaciones del cliente. En determinados productos y ubicaciones, la recogida por parte de HP puede estar disponible como característica opcional.
Tiempo de respuesta para el envío a sus instalaciones	El tiempo de respuesta para el envío a sus instalaciones especifica el plazo que comienza cuando HP recibe y registra la solicitud inicial del servicio y finaliza cuando el producto de sustitución llega a la ubicación del cliente dentro de la franja de cobertura. 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 para el envío a sus instalaciones, disponibles para determinados productos, se especifican en la tabla de opciones de nivel de servicio. Todos los tiempos de respuesta para el envío a sus instalaciones 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.

Franja de cobertura	<p>La franja de cobertura especifica el tiempo durante el cual se envían productos de sustitución y están disponibles los servicios de diagnóstico y asistencia remota. Las solicitudes de servicio recibidas fuera de la franja de cobertura se registrarán al siguiente día en el que el cliente tenga una franja de cobertura.</p> <p>Las opciones de franja de cobertura, disponibles para determinados productos, 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>
Acceso a información y servicios de soporte electrónico	<p>Como parte de este servicio, HP proporciona acceso a determinadas herramientas electrónicas y de Internet disponibles comercialmente. El cliente tiene acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Algunas capacidades que se ponen a disposición de los usuarios registrados, como descargar determinado firmware o parches de HP que pueden requerir derechos adicionales mediante los acuerdos de Soporte de HP Software, suscribirse a un servicio de notificaciones proactivas relacionadas con el hardware y participar en los foros de soporte para resolver incidencias y compartir prácticas recomendadas con otros usuarios registrados • Búsquedas ampliadas en Internet de documentos de soporte técnico adecuados para facilitar la resolución más rápida de las incidencias • Algunas herramientas de servicios de diagnóstico propias de HP, cuyo acceso requiere una contraseña • Una herramienta de Internet para enviar preguntas directamente a HP; esta herramienta ayuda a resolver los problemas rápidamente mediante un proceso de precalificación que dirige la solicitud de soporte o servicio al recurso más cualificado para atenderla; la herramienta también permite consultar el estado de las solicitudes de soporte o servicio enviadas, incluidas las solicitudes realizadas por teléfono • Búsqueda en bases de datos de conocimiento ofrecidas por HP y otras empresas para determinados productos externos, en las que los clientes pueden consultar información de producto, encontrar respuestas a cuestiones de soporte y participar en foros de ayuda; este servicio puede estar limitado por las restricciones de acceso de otras empresas

Especificaciones (opcionales)

Tabla 2. Prestaciones opcionales del servicio

Prestación	Especificaciones de entrega
Recogida por HP	<p>En determinados productos y ubicaciones, un transportista autorizado por HP recogerá el producto defectuoso en las instalaciones del cliente, a discreción de HP, en el momento de entregar el producto de sustitución o en una recogida programada durante los siguientes diez días laborables. Es responsabilidad del cliente embalar y preparar el producto de forma apropiada para la recogida. Con esta opción, el cliente no será responsable de iniciar y gestionar la devolución del producto defectuoso.</p>
Protección contra daños accidentales	<p>En determinados productos, pueden ofrecerse niveles de servicio específicos con protección contra daños accidentales durante el manejo. La protección contra daños accidentales proporciona cobertura contra daños accidentales durante el manejo del hardware cubierto como parte de este servicio.</p> <p>Un daño accidental se define como el daño físico a un producto causado por o como resultado de un incidente repentino e imprevisto, siempre que tal daño se produzca durante su uso en condiciones normales. Los incidentes cubiertos incluyen: el derrame de líquidos no intencionado dentro o sobre la unidad, las caídas o golpes y las subidas de tensión, así como los daños y roturas en las pantallas de cristal líquido (LCD) o las piezas. En la sección "Limitaciones del servicio" se incluyen otros detalles y exclusiones adicionales del servicio de protección contra daños accidentales.</p>

Especificaciones

Tabla 3. Opciones de nivel de servicio

Opción	Especificaciones de entrega
Sustitución al día siguiente, horario comercial estándar (9 x 5)	<p>El servicio está disponible durante la franja de cobertura, 9 horas al día (de 08:00 a 17:00, hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP.</p> <p>En las llamadas recibidas antes de las 14:00, HP enviará un producto de sustitución a las instalaciones del cliente para su entrega al siguiente día de cobertura después de que la solicitud del servicio haya sido registrada. Las solicitudes de servicio recibidas después de las 14:00 serán registradas el próximo día de cobertura y se ofrecerá el servicio en el siguiente día de cobertura.</p> <p>Se entregará un producto de sustitución a las 10:30 (hora local) en la mayoría de zonas.</p> <p>Los plazos de entrega pueden variar según la ubicación.</p>
Sustitución en cuatro horas, horario comercial estándar (9 x 5)	<p>El servicio está disponible solo para determinados productos durante la franja de cobertura, 9 horas al día (de 08:00 a 17:00, hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP.</p> <p>En las llamadas recibidas antes de las 13:00, HP enviará un producto de sustitución a las instalaciones del cliente para su entrega en cuatro horas después de que la solicitud del servicio haya sido registrada. El tiempo de respuesta en un plazo de cuatro horas solo es aplicable a determinadas ubicaciones y se mide durante la franja de cobertura. En las llamadas recibidas después de las 13:00 (hora local), la solicitud puede registrarse en el próximo día de cobertura.</p>
Sustitución en cuatro horas, 24 x 7	<p>El servicio está disponible solo para determinados productos durante la franja de cobertura, 24 horas al día, de lunes a domingo, incluidos los días festivos de HP.</p> <p>HP enviará un producto de sustitución a las instalaciones del cliente para su entrega en cuatro horas después de que la solicitud del servicio haya sido registrada.</p>
Envío del producto en tiempo normal a sus instalaciones, horario comercial estándar (9 x 5)	<p>El servicio está disponible durante la franja de cobertura, 9 horas al día (de 08:00 a 17:00, hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP.</p> <p>En las llamadas recibidas antes de las 14:00, HP enviará un producto de sustitución a las instalaciones del cliente dentro del tiempo de envío normal para su entrega de 3 a 5 días de cobertura después de que la solicitud del servicio haya sido registrada. Las solicitudes de servicio recibidas después de las 14:00 o fuera de la franja de cobertura serán registradas el próximo día de cobertura y se ofrecerá el servicio en los siguientes 3 a 5 días de cobertura.</p>

Cobertura

Este servicio está limitado al territorio continental de Estados Unidos y determinadas zonas de Alaska y Hawái. La mayoría de las zonas del territorio continental de Estados Unidos pueden recibir el servicio al siguiente día. En Alaska y Hawái el servicio puede tardar 1 o 2 días más.

Los niveles de servicio de sustitución en 4 horas no están disponibles para los clientes ubicados a más de 160 km de una Oficina Responsable de Soporte de HP.

Los clientes deben consultar con un representante autorizado de HP en su zona si su producto o ubicación permiten este servicio.

Responsabilidades del cliente

A petición de HP, el cliente deberá prestar su colaboración 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 las actualizaciones y parches de firmware que son instalables por el cliente
- Realizar cualquier otra actividad razonable solicitada por HP que pueda ayudar a identificar y resolver el problema

En determinados productos, el cliente debe informar a HP de todos los requisitos de configuración del producto de sustitución antes del inicio del servicio y debe incluir esos requisitos de configuración en cada formulario de solicitud del servicio.

En el momento de solicitar el servicio, el cliente debe proporcionar un número de tarjeta de crédito o número de orden de compra (PO) a HP. Si no ha elegido la opción de "Recogida por HP", el cliente debe enviar el producto defectuoso a HP durante los tres días laborables posteriores a la recepción del producto de sustitución y tiene que obtener un recibo de seguro prepago, que deberá conservar como comprobante del envío a HP. Si HP no recibe el producto defectuoso en los diez días laborables posteriores a la entrega al cliente del producto de sustitución, cobrará al cliente el precio de tarifa del producto de reemplazo.

Si la dirección especificada por el cliente corresponde a una empresa, generalmente la entrega de los productos de sustitución y la recogida de los productos defectuosos se realizará en el mostrador de recepción o la zona de recepción de mercancías de las instalaciones del cliente. El cliente debe confirmar la recepción del producto de sustitución firmando el comprobante del transportista en el momento de la entrega.

Es responsabilidad del cliente:

- Mantener una copia de seguridad actualizada del sistema operativo, los programas de desarrollo y el resto del software y los datos del producto
- Restaurar los datos de la unidad después de su reparación o sustitución
- Instalar las aplicaciones del usuario y verificar que todo el software tiene las licencias correspondientes

Si se envían piezas de reparación autónoma (CSR) o recambios para resolver un problema, el cliente es responsable de devolver la pieza o el producto defectuoso en el 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 han sido borrados magnéticamente o están dañados físicamente de cualquier otro modo en el momento de la recepción, el cliente deberá pagar el precio de tarifa de HP (menos los descuentos aplicables) del componente o producto defectuoso, según lo determine HP.

En los servicios HP Care Pack que incluyen la cobertura de los daños accidentales durante el manejo, es responsabilidad del cliente notificar el daño accidental a HP dentro de los 30 días siguientes a la fecha del incidente para que HP puede acelerar la reparación del sistema. HP se reserva el derecho a denegar la reparación de daños en los sistemas en virtud de este programa de cobertura si el incidente ha sido notificado más de 30 días después desde que sucediera. Si el producto cubierto incluía elementos de protección como estuches, fundas o bolsas, el cliente debe utilizar en todo momento estos accesorios para proteger el producto de posibles daños.

Limitaciones del servicio

A discreción de HP, se prestará el servicio mediante una combinación de diagnóstico y asistencia remotos, envío de un producto de sustitución y otros métodos de prestación de servicios. Un método alternativo de prestación de servicios puede ser, por ejemplo, el envío de piezas reemplazables por el cliente como teclados, ratones u otros componentes catalogados por HP como piezas de reparación autónoma. HP decidirá el método de entrega apropiado para ofrecer una asistencia efectiva y puntual al cliente.

Están excluidas de este servicio las siguientes actividades:

- Diagnóstico o mantenimiento en las instalaciones del cliente (si es necesario y el cliente lo solicita, HP cobrará las tarifas de servicio estándar)
- Instalación y configuración del producto de sustitución en las instalaciones del cliente
- Realización de copias de seguridad, recuperación y asistencia para sistemas operativos, software y datos
- Resolución de problemas de interconectividad y de compatibilidad
- Asistencia para problemas relacionados con la red
- Servicios requeridos debido a la incapacidad por parte del cliente de 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
- Mantenimiento preventivo por parte del usuario

La ubicación de envío o recogida solicitada por el cliente no puede requerir que HP envíe el producto o pieza de sustitución a través de aduanas internacionales.

La cobertura geográfica puede variar.

Exclusiones del servicio de protección contra daños accidentales

Para poder contratar el servicio de protección contra daños accidentales, 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 de protección contra daños accidentales proporciona protección contra daños accidentales repentinos e imprevistos, siempre que dichos daños se produzcan durante su utilización normal. 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
- Incendios, accidentes de tráfico o domésticos (en los casos en los que están cubiertos por una póliza de seguro u otra garantía del producto), actos de la naturaleza (incluidas entre otras las inundaciones) o cualquier otro peligro externo 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); la negligencia del usuario; el mal uso o manejo incorrecto; los problemas relacionados con el suministro eléctrico; las reparaciones o intentos de reparación no autorizados; las modificaciones, añadidos o instalaciones de equipos inadecuadas o no autorizadas; el vandalismo; los daños causados por animales o insectos, las baterías defectuosas o con fugas y la falta del mantenimiento especificado por el fabricante (incluido el uso de productos de limpieza inadecuados)
- Los errores en el diseño, la fabricación, la programación y las instrucciones del producto
- El mantenimiento, la reparación o la sustitución necesarios por la pérdida o daños provocados por cualquier causa que no sea el uso ni el almacenamiento del producto de acuerdo con las especificaciones del fabricante y el manual de usuario
- El robo, la pérdida, el extravío o la desaparición
- La pérdida o la corrupción de datos y las interrupciones del negocio
- Intentos de fraude, como por ejemplo, proporcionar información incorrecta, engañosa, errónea o incompleta respecto a cómo se ha dañado el equipo al gestor del cliente, al proveedor del servicio o a HP
- Cualquier otro daño causado al producto que sea estético, es decir, que no afecte al normal funcionamiento del equipo
- 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 cubiertos 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, software, soportes, 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 la utilización de soportes dañados o defectuosos
- Todas aquellas condiciones existentes (o daños ocurridos) antes de la fecha de contratación del servicio HP Care Pack
- La obsolescencia del producto
- Cualquier equipo trasladado fuera del país donde se compró y que no esté cubierto por un HP Care Pack de protección contra daños accidentales y de viaje
- Monitores LCD dañados o defectuosos, cuando la causa del problema haya sido un mal uso o esté excluida de la cobertura según se indica en esta lista

- Cualquier daño intencional que ocasione roturas en la pantalla del ordenador o en el monitor
- Daños causados por acciones policiales, conflictos bélicos, accidentes nucleares y actos terroristas
- Cualquier tipo de alteración o modificación del producto asegurado
- La desaparición inexplicable o sospechosa del producto cubierto y cualquier daño causado deliberadamente
- Cualquier conducta imprudente, negligente o abusiva durante la manipulación o el uso del producto; si el producto cubierto incluía elementos de protección como estuches, fundas o bolsas, el cliente debe utilizar en todo momento estos accesorios para poder acceder a la cobertura del servicio de protección contra daños accidentales; las conductas consideradas imprudentes, negligentes o abusivas se refieren, por ejemplo, a la manipulación y uso del producto cubierto de una forma que pueda causarle daños, y a cualquier daño provocado intencionadamente al producto. NINGÚN daño causado por las acciones y circunstancias mencionadas estará cubierto por este servicio de protección contra daños accidentales

En los productos de HP para empresas o domésticos, la protección contra daños accidentales por manejo se limita a un incidente por producto durante un periodo de 12 meses contados a partir de la fecha de inicio del servicio HP Care Pack.

Una vez que se alcance el límite especificado, se cobrará el importe de reparación de cualquier reclamación adicional de acuerdo con las tarifas de mano de obra y materiales vigentes, pero todos los demás aspectos del servicio HP Care Pack contratado seguirán en vigor a menos que el contrato específico del país indique lo contrario.

HP también se reserva el derecho de denegar las solicitudes de contratación del servicio de protección contra daños accidentales por manejo a los clientes con un historial de reclamaciones significativamente numerosas.

Información de pedidos

La disponibilidad de las características y los niveles de servicio puede variar en función de los recursos locales y puede estar restringida a determinados productos y ubicaciones. Para obtener más información o contratar un Servicio de Asistencia de Hardware con Sustitución de HP, contacte con un representante comercial de HP en su zona usando las siguientes referencias de número de producto:

- HA360AC: Servicio de Asistencia de Hardware con Sustitución de HP totalmente configurable
- HA117PC: Servicio de Sustitución de Hardware Informático y de Impresión de HP

Consulte con un representante local o un distribuidor de HP qué nivel de servicio se adapta a sus necesidades específicas.

Más información

Para obtener más información sobre los servicios de HP, contacte con cualquiera de nuestras oficinas de ventas en todo el mundo o visite nuestro sitio web:

hp.com/services/support

Suscríbese para recibir novedades
hp.com/go/getupdated

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones 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 proporcionados con su producto HP.

© Copyright 2015 HP 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 de 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 o condición explícita o implícita, de hecho o de derecho. HP no se hace responsable de los errores técnicos o editoriales ni de las omisiones que pueda contener este documento.

