



Servicio HP de Hardware en Centro de Reparación

Servicios Contractuales, parte de HP Care

Ventajas del servicio

- Opciones de envío flexibles
- Elección de plazos de respuesta
- Soporte económico y fiable para productos utilizados en entornos domésticos o empresariales no críticos
- Soporte de alta calidad respaldado por HP

Principales características del servicio

- Diagnóstico de problemas y soporte remotos
- Reparación de materiales y repuestos
- Devolución a su emplazamiento
- Opciones flexibles de envío al centro de reparación designado por HP
- Opciones de tiempo de respuesta flexibles
- Horario de cobertura
- Acceso a información y servicios de soporte electrónico

El Servicio HP de Hardware en Centro de reparación, proporciona servicios de alta calidad con devolución a HP, asistencia telefónica y reparación remota en un centro de reparación designado por HP para los productos que cumplan los requisitos. El servicio incluye reparación o sustitución, piezas, mano de obra y los gastos de envío para la devolución de los equipos.

HP ofrece una serie de plazos de respuesta y opciones de envío al centro de reparación designado por HP para atender sus necesidades individuales.

Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Diagnóstico de problemas y soporte remotos	Cuando experimente un problema, el cliente deberá llamar en primer lugar a un número de teléfono de soporte designado. HP prestará asistencia técnica telefónica básica para la instalación y configuración del producto y para la resolución de problemas. Antes de prestar asistencia remota, HP podrá solicitar al cliente que facilite información pertinente, ejecute herramientas de diagnóstico y realice otras actividades relacionadas. HP colaborará entonces con el cliente de modo remoto para aislar el problema de hardware.
Reparación, materiales y repuestos	Si, a juicio de HP, el problema no se puede resolver de modo remoto, un representante autorizado de HP de un centro de reparación designado por HP, prestará soporte técnico para el producto de hardware defectuoso una vez que se reciba en el centro de reparación. HP proporcionará todos los repuestos y materiales necesarios para restablecer el funcionamiento del producto defectuoso. HP, a su entera discreción, podrá optar por sustituir el producto en lugar de repararlo. Los repuestos y productos serán nuevos o de rendimiento equivalente al de los repuestos y productos nuevos. Los componentes y productos sustituidos se convierten en propiedad de HP. Además, HP podrá instalar las mejoras de ingeniería que estén disponibles en el sistema cubierto para permitir el correcto funcionamiento de los productos de hardware y mantener la compatibilidad con los repuestos de hardware suministrados por HP. A su entera discreción, HP podrá instalar las actualizaciones de firmware que a su juicio sean necesarias para restablecer el funcionamiento del producto cubierto por el servicio o para asegurar su capacidad de mantenimiento.
Devolución	Una empresa de transporte autorizada por HP devolverá el equipo reparado o sustituido al emplazamiento del cliente (si se encuentra en la zona geográfica donde se prestó el servicio). El envío de devolución se realizará por transporte terrestre y normalmente llevará entre 2 y 7 días. El cliente podrá solicitar una entrega urgente sujeto al pago de una tarifa adicional.

Tabla 1. Características del servicio (continuación)

Característica	Especificaciones de la prestación
Envío al centro de reparación designado por HP	<p>HP ofrece dos opciones de envío para entregar la unidad defectuosa al centro de reparación designado por HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entrega realizada por el cliente (Servicio HP de Hw en Centro de Reparación): con esta opción, el cliente se responsabiliza de la entrega o envío del equipo defectuoso al centro de reparación designado por HP. El cliente debe asegurar que el producto esté embalado adecuadamente para el método de entrega elegido. La entrega se puede realizar en persona o por medio de cualquier servicio de entrega comercial disponible localmente. Recogida por HP (Servicio HP con Recogida y Devolución): una empresa de transporte autorizada por HP, recogerá el equipo defectuoso en el emplazamiento del cliente (si se encuentra en la zona geográfica donde se prestó el servicio) y lo entregará al centro de reparación designado por HP. Es responsabilidad del cliente embalar y preparar adecuadamente el producto para su recogida por parte de la empresa de transporte. Las solicitudes de servicio se deben recibir antes de mediodía, hora local, para activar la recogida el mismo día. Todas las demás llamadas se programarán para efectuar la recogida al día siguiente laborable.
Tiempo de respuesta	<p>El tiempo de respuesta se calcula en días transcurridos desde el momento en que una empresa de transporte autorizada por HP recoge la unidad en el emplazamiento del cliente (o se recibe durante el horario de trabajo en el centro de reparación de HP, si es el cliente quien la entrega o suministra) y el instante en que el producto reparado está preparado para devolverse al emplazamiento del cliente. El tiempo de respuesta no incluye el tiempo necesario para devolver el producto reparado o sustituido al cliente. Si la unidad se recibe en el centro de reparación designado por HP después de las 5:00 de la tarde, el tiempo de respuesta comenzará al día siguiente laborable.</p> <p>Las opciones de tiempo de respuesta se indican en la Tabla 4. No todos los tiempos de respuesta están disponibles en todas las zonas geográficas. Los tiempos de respuesta podrán prolongarse fuera de las zonas metropolitanas y en caso de fallos intermitentes, que podrán requerir un tiempo de reparación adicional.</p>
Horario de cobertura	<p>El horario de cobertura especifica el horario de disponibilidad de los servicios. El Servicio HP de Soporte Remoto de Hardware con Devolución descrito anteriormente se presta de modo remoto en el centro de reparación designado por HP durante el horario normal de trabajo en días laborables. El servicio está disponible entre las 8:00 de la mañana y las 5:00 de la tarde de lunes a viernes, excepto días festivos (puede variar de una zona geográfica a otra).</p>
Acceso a servicios e información electrónica de soporte	<p>HP proporcionará acceso a herramientas y servicios electrónicos y basados en Web que estén relacionados con el hardware, como actualizaciones de firmware y servicios de notificación proactiva.</p> <p>Como titular de un contrato de Soporte de Hardware, el cliente tiene acceso a los servicios gratuitos disponibles para todos los usuarios registrados del soporte de hardware, además de funciones adicionales como la realización de búsquedas basadas en Web de documentos de soporte técnico para facilitar la resolución de problemas, el acceso a las contraseñas necesarias para utilizar determinadas herramientas de diagnóstico propiedad de HP y la presentación y comprobación del estado de las solicitudes de servicio de soporte de hardware.</p>

Tabla 2. Características opcionales del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Conservación de materiales sustituidos	<p>Puede darse el caso de que el cliente quiera conservar una unidad de disco defectuosa sustituida, porque contenga datos confidenciales.</p> <p>Esta opción de servicio, que está disponible para algunos productos supone que HP renuncia a su derecho a mantener la propiedad de una unidad de disco defectuosa en la que se almacenen datos confidenciales.</p>
Protección contra daños accidentales	<p>Para los productos elegibles, se pueden ofrecer niveles de servicio específicos con protección contra daños accidentales por el manejo. Donde se aplique la protección contra daños accidentales, el cliente recibe protección contra daños accidentales por el manejo en el producto de hardware cubierto como parte de este servicio.</p> <p>El daño accidental se define como el daño físico a un producto causado por o resultante de un incidente repentino e imprevisto, siempre y cuando tal daño tenga lugar en el curso del uso regular. Los riesgos cubiertos incluyen salpicaduras de líquidos no intencionadas dentro o sobre la unidad, caídas y cortes eléctricos, así como pantallas de cristal líquido (LCD) dañadas o defectuosas y piezas defectuosas. Puede consultar detalles adicionales y exclusiones relacionadas con la característica del servicio de protección contra daños accidentales en la sección 'Limitaciones del servicio'.</p>

Tabla 3. Opciones de nivel de servicio

No todas las opciones del nivel de servicio están disponibles en todos los productos. Las opciones de nivel de servicio que el cliente ha elegido se especificarán en la documentación del contrato del cliente.

Opción	Especificaciones de la prestación
Servicio HP de Hw en Centro de Reparación	<p>HP presta un servicio Hw en Centro de Reparación, que incluye la reparación o sustitución y devolución de la unidad defectuosa, incluidos todos los repuestos, mano de obra y gastos de envío. Si selecciona la opción de nivel de servicio de Hw en Centro de Reparación, el cliente asumirá la responsabilidad de embalar y enviar o entregar el producto defectuoso al centro de reparación designado por HP.</p> <p>HP devolverá el producto reparado o sustituido al emplazamiento del cliente (si se encuentra en la zona geográfica donde se prestó el servicio). El tiempo de respuesta de este servicio será de tres (3) días laborables para las zonas geográficas que cumplan los requisitos, salvo en caso de fallos intermitentes, que pueden requerir un tiempo de reparación adicional. El tiempo de respuesta se calcula en días transcurridos desde el momento en que el producto se recibe en un centro de reparación designado por HP hasta el instante en que el producto reparado está preparado para devolverse al cliente. El tiempo de respuesta no incluye el tiempo necesario para devolver el producto reparado o sustituido. El cliente podrá solicitar una entrega urgente sujeto al pago de una tarifa adicional, que se facturará al cliente.</p> <p>El cliente puede llamar al centro de atención al cliente de HP entre las 8:00 de la mañana y las 5:00 de la tarde hora local, de lunes a viernes, excepto días festivos. Podrá haber disponible asistencia telefónica ampliada para determinados productos (los horarios podrán variar de una zona geográfica a otra).</p>
Servicio HP con Recogida y Devolución	<p>HP presta un servicio a domicilio que incluye recogida, reparación o sustitución de la unidad defectuosa y devolución de la unidad operativa.</p> <p>El tiempo de respuesta de este servicio será de tres (3) días laborables para las zonas geográficas que cumplan los requisitos, salvo en caso de fallos intermitentes, que pueden requerir un tiempo de reparación adicional. El tiempo de respuesta se calcula desde el momento en que se recoge el producto en el emplazamiento del cliente (si se encuentra en la zona geográfica donde se prestó el servicio) hasta el instante en que el producto reparado está preparado para devolverse al cliente. El tiempo de respuesta no incluye el tiempo necesario para devolver el producto reparado o sustituido. El cliente podrá solicitar una entrega urgente sujeto al pago de una tarifa adicional, que se facturará al cliente.</p> <p>El cliente puede llamar al centro de atención al cliente de HP entre las 8:00 de la mañana y las 5:00 de la tarde hora local, de lunes a viernes, excepto días festivos. Las solicitudes de servicio se deben recibir antes de mediodía, hora local, para activar la recogida el mismo día. Todas las demás llamadas se programarán para efectuar la recogida al día siguiente laborable. Podrá haber disponible asistencia telefónica ampliada para determinados productos (los horarios podrán variar de una zona geográfica a otra).</p>
Mejora opcional del nivel de servicio	<p>Tiempo de respuesta</p> <p>Para los productos y zonas geográficas que cumplan los requisitos, este servicio se puede contratar con una serie de opciones de tiempo de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dos (2) días laborables • Tres (3) días laborables • Cinco (5) días laborables • Siete (7) días laborables

* No todas las opciones de nivel de servicio están disponibles para todos los productos.

Limitaciones del servicio

A la discreción de HP, el servicio se prestará utilizando una combinación de diagnóstico y soporte remotos, servicio prestado en el centro de reparación designado por HP y otros métodos de prestación de servicio. Estos otros métodos de prestación del servicio pueden incluir el envío de piezas sustituibles por el cliente, como teclados o ratones. HP determinará el método de prestación adecuado necesario para proporcionar al cliente un soporte eficaz y puntual.

El servicio no incluye, entre otras, las siguientes prestaciones:

- Recuperación del sistema operativo, otros productos de software y los datos
- Resolución de problemas de interconexión o compatibilidad
- Soporte para problemas relacionados con redes
- Servicios necesarios debido a la negativa del cliente a incorporar al sistema cualquier corrección, reparación, parche o modificación suministrados por HP
- Servicios necesarios debido a la negativa del cliente a adoptar las medidas aconsejadas por HP para evitar problemas
- Mantenimiento preventivo a cargo del usuario

Limitaciones de la característica de servicio opcional de conservación de soportes defectuosos

La característica de servicio opcional de conservación de soportes defectuosos se aplica solamente a los componentes de conservación de datos sustituidos por HP por estar defectuosos. No se aplica a ningún intercambio de componentes de conservación de datos que no presenta fallos.

Los componentes de retención de datos que están especificados por HP como piezas consumibles y/o han alcanzado la duración máxima admitida y/o el límite de uso máximo, según se establece en el manual de funcionamiento del fabricante, las especificaciones rápidas del producto o la hoja de datos técnica no están cubiertos por este servicio.

La cobertura del servicio de conservación de soportes defectuosos para opciones designadas por HP como cobertura por separado, si está disponible, debe ser configurada y adquirida por separado.

HP supervisa constantemente las tasas de fallo de estos componentes y se reserva el derecho de cancelar este servicio previo aviso de 30 días si considera de manera razonable que el cliente está está sobreutilizando de la característica de servicio opcional de conservación de soportes defectuosos (por ejemplo, cuando la sustitución de los componentes de conservación de datos defectuosos excede materialmente las tasas de fallo estándar del sistema afectado).

Exclusiones a la característica opcional de servicio de protección contra daños accidentales

La capacidad para acceder a características de servicios de protección ante daños accidentales requiere que el producto esté cubierto por una garantía de fábrica o una garantía de ampliación del servicio con una duración de la cobertura igual o superior a la característica de servicios de protección por daños accidentales. La característica de protección por daños accidentales proporciona protección frente a daños o no previstos fruto del manejo, siempre que los daños se produzcan en el curso del uso regular. No cubre las siguientes situaciones de daños debidos a:

- Desgaste normal por el uso; cambios en el color, la textura o el acabado; deterioro gradual; óxido; polvo; o corrosión
- Fuego, un accidente de tráfico o del propietario (en dichos casos el accidente lo cubre póliza de seguro u otra garantía del producto), fuerzas de la naturaleza (incluyendo, sin limitarse a inundaciones) u otros peligros que se originen fuera del producto
- Exposición a condiciones meteorológicas o ambientales que estén fuera de las especificaciones de HP, exposición a materiales peligrosos (incluyendo riesgos biológicos), negligencia del operario, mal uso, mala manipulación, fuente de alimentación eléctrica impropia, modificaciones al equipo impropias y no autorizadas, accesorios o instalación, vandalismo, daños producidos por animales o infestación de insectos, baterías defectuosas, fuga del ácido de la batería, falta de mantenimiento especificado por el fabricante (incluyendo el uso de limpiadores no

adecuados)

- Error en el diseño, la fabricación, la programación o las instrucciones del producto
- Mantenimiento, reparación o sustituciones necesarias por la pérdida o los daños resultantes de alguna causa que difiera del uso normal, almacenamiento y funcionamiento del producto de acuerdo con las especificaciones del fabricante y el manual del propietario
- Robo, pérdida o desaparición misteriosa o extravió
- Pérdida o daño de datos; interrupciones empresariales
- Fraude (incluyendo, sin limitarse a, una explicación incorrecta, engañosa, errónea o incompleta de cómo se produjeron los daños en el equipo al adjudicador del cliente, al administrador o a HP)
- Daños accidentales o de otra índole al producto que sean de naturaleza superficial, lo que significa que no tengan un impacto en el funcionamiento ni en el rendimiento del ordenador
- Imperfecciones en la pantalla del monitor del ordenador incluyendo, sin limitarse a, píxeles apagados o que faltan, causados por el uso y el funcionamiento normal del producto
- Daño a productos cuyos números de serie se hayan eliminado o alterado
- Daños o fallos del equipo cubiertos por comunicados de fábrica, retirada o garantía del fabricante.
- Daños causados durante el envío del cliente del producto cubierto a una o de otra ubicación
- Daños al hardware, software, soporte, datos, etc., de causas que incluyen, pero no se limitan a, virus; programas de aplicaciones; programas de red; actualizaciones; formatos de cualquier tipo; bases de datos; archivos; controladores; código fuente; código de objetos o datos de propiedad; cualquier soporte, configuración, instalación o reinstalación de cualquier software o datos; o uso de soportes dañados o defectuosos
- Todas y cada una de las condiciones preexistentes que se produjeron (es decir, tuvieron lugar) antes de la fecha de adquisición del contrato del servicio HP
- Obsolescencia del producto
- Cualquier equipo reubicado fuera del país de adquisición no está cubierto por un nivel de servicio global + protección contra daños accidentales
- Pantallas LCD dañadas o defectuosas cuando el fallo está provocado por un abuso o excluidos de otra forma aquí
- Daños intencionales que resulten en una pantalla de ordenador rota o monitor dañado
- Daños debidos a la acción policial, guerra declarada o no declarada, incidente nuclear o terrorismo
- Alteración o modificación del producto cubierto de cualquier forma
- Desaparición no explicada o misteriosa y cualquier acto voluntario que cause daños al producto cubierto
- Conducta imprudente, negligente o abusiva durante la manipulación o el uso del producto; si el producto cubierto se entregó con elementos de protección como las fundas, maletines de transporte o bolsas, etc., o se pusieron a su disposición, el Cliente debe utilizar de forma continua estos accesorios del producto para optar a la protección ante esta característica de servicio de protección por daños accidentales; la conducta imprudente, negligente o abusiva incluye, sin limitarse a, el trato y el uso de los productos cubiertos de forma dañina, injuriosa u ofensiva que pueda resultar en daños y cualquier daño voluntario o intencional al producto; cualquier daño resultante de estos actos NO quedará cubierto por esta característica de protección por daños accidentales

Para productos HP de empresa y de consumo, el daño accidental por el manejo se limita a un incidente por producto por período de 12 meses, a partir de la fecha de inicio del contrato del servicio de HP.

Una vez que se alcance el límite especificado, el coste de la reparación para cualquier reclamación adicional se cargará sobre una base de tiempo y materiales, pero todos los demás aspectos del contrato del servicio HP adquirido permanecerá en efecto, a menos que se documente específicamente de otra manera en el país de la compra.

Para aquellos clientes con un historial de un elevado número de reclamaciones, HP también se reserva el derecho de denegar la aceptación de solicitudes para adquirir la opción de servicio con daño accidental por el manejo.

Requisitos previos

HP, a su exclusivo criterio, puede requerir una auditoría de los productos cubiertos. Si tal auditoría es necesaria, un representante autorizado de HP se pondrá en contacto con el cliente y el cliente aceptará organizar una auditoría en un plazo de 30 días. Durante la auditoría, la información clave de configuración del sistema se recopila y se realiza un inventario de los productos cubiertos. La información recogida en la auditoría permite a HP planear y mantener inventarios de piezas de sustitución al nivel y en la ubicación adecuados y permite a HP evaluar y resolver posibles incidentes de hardware futuros para poder llevar a cabo reparaciones de la forma más rápida y eficiente posible. A exclusivo criterio de HP, la auditoría puede realizarse en las instalaciones del cliente, mediante acceso de sistema remoto, mediante herramientas de auditoría remotas o a través del teléfono.

Responsabilidades del cliente

Previo petición de HP, el cliente ayudará a HP a resolver el problema de forma remota:

- Facilitando toda la información necesaria para que HP preste el soporte remoto puntual y profesionalmente y pueda determinar el nivel de soporte que el cliente está autorizado para recibir
- Iniciando las autocomprobaciones e instalando y ejecutando otros programas y herramientas de diagnóstico
- Instalando las actualizaciones de firmware y los parches instalables por el cliente
- Realizando otras actividades razonables para ayudar a HP a identificar o resolver el problema

Es responsabilidad del cliente instalar puntualmente todas las actualizaciones críticas de firmware instalables por el cliente y las piezas y unidades de recambio sustituibles por el cliente que reciba de HP.

El cliente debe asegurar que el producto defectuoso esté debidamente embalado y preparado para su recogida o para el método elegido de entrega o envío al centro de reparación designado por HP. HP podrá solicitar al cliente que incluya junto con el producto defectuoso una copia impresa de los resultados de la autocomprobación realizada previamente.

Es responsabilidad del cliente:

- Mantener una copia de seguridad de todo el software y los datos; HP recomienda realizar copias de seguridad periódicas
- Restaurar el software y los datos en la unidad después de su reparación o sustitución
- Instalar el software de aplicación del usuario y asegurar que todo el software cuente con las licencias oportunas

El cliente es responsable de la seguridad de la información confidencial y de propiedad del cliente. El cliente es responsable de sanear o eliminar de forma adecuada datos de productos que puedan ser sustituidos y devueltos a HP como parte del proceso de reparación para garantizar la protección de los datos del cliente. Para más información sobre las responsabilidades del cliente, incluyendo las que se describen en la Política de saneamiento de soportes y la Política de tratamiento de soportes de HP para clientes del sector sanitario, visite hp.com/go/mediahandling.

Si el cliente decide conservar piezas de sustitución cubiertas bajo la característica de servicio opcional de conservación de soportes defectuosos, es responsabilidad del cliente:

- Conservar los componentes de conservación de datos que son sustituidos durante la entrega de soporte por HP
- Garantizar que todos los datos confidenciales del cliente en el componente conservado sean destruidos o se mantengan seguros
- Tener un representante autorizado presente para conservar el componente de conservación de datos defectuoso, aceptar el componente de sustitución, proporcionar a HP información de identificación como el número de serie para cada componente conservado aquí y, a solicitud de HP, ejecutar un documento proporcionado por HP reconociendo la conservación del componente de conservación de datos
- Destruir el componente de conservación de datos conservado y/o garantizar que no se vuelve a utilizar
- Desechar todos los componentes de conservación de datos conservados en cumplimiento de las leyes y normas de protección del entorno vigentes

Para componentes de conservación de datos proporcionados por HP al cliente como préstamo, alquiler o leasing el cliente devolverá de inmediato los componentes de sustitución en el momento en que se produzca el vencimiento o la finalización del servicio de soporte de HP. El cliente será el único responsable de borrar todos los datos confidenciales antes de devolver todos los componentes o productos de préstamo, alquiler o leasing a HP y HP no será responsable de mantener la confidencialidad o privacidad de todos los datos confidenciales que permanecen en estos componentes.

Para los servicios contractuales HP que incluyen la característica de servicio de daños accidentales por manipulación, es responsabilidad del cliente informar sobre el daño accidental a HP en un plazo de 30 días a partir de la fecha del incidente para que HP pueda acelerar la reparación del sistema. HP se reserva el derecho de denegar la reparación bajo este programa de cobertura para daños a sistemas en los que se ha informado del incidente más de 30 días después de la fecha del incidente. Si el producto cubierto se entregó con elementos de protección como las fundas, maletines de transporte o bolsas, etc., o se pusieron a su disposición, es la responsabilidad del cliente utilizar de forma continua estos accesorios del producto para la protección contra daños al producto cubierto.

Cobertura

El servicio está limitado a ubicaciones elegibles. Consulte con su representante autorizado HP local para determinar si su ubicación es elegible para este servicio.

Información de pedidos

Para obtener más información o para pedir Servicios de devolución fuera de las instalaciones de asistencia de hardware, contacte con un representante de ventas HP local.

Más información en
hp.com/go/cpc

Inscríbese para obtener actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir con colegas

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones de HP aplicables del servicio que proporciona o indicado al Cliente en el momento de la adquisición. El Cliente puede tener derechos legales adicionales según las leyes locales aplicables, y dichos derechos no están de ninguna forma afectados por los términos y condiciones de servicio de HP ni la Garantía limitada de HP que se proporciona con un producto HP.

© Copyright 2008 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 con ellos. Ninguna declaración de este documento debe interpretarse como una garantía adicional. HP no será responsable de los errores técnicos o editoriales ni de las omisiones que pueda contener el presente documento.

