

Asistencia Técnica en Viaje

Care Pack, parte de HP Care



Beneficios del servicio

- Asistencia técnica de hardware HP durante su viaje
- Cobertura geográfica multinacional
- Opciones de envío flexibles
- Alternativa fiable y asequible a la asistencia técnica local

Características destacadas

- Diagnóstico de incidencias a distancia y asistencia telefónica
- Cobertura de viaje con servicio en más de 80 países
- Devolución de la unidad funcional a su ubicación
- Opciones de envío flexibles a centros de reparación designados de HP
- Tiempo de respuesta estándar en el plazo de tres días laborables (puede variar según la zona)
- Horario laborable estándar
- Protección contra daños accidentales (opcional; solo para productos seleccionados)

Descripción general del servicio

La Asistencia Técnica en Viaje ofrece una solución de asistencia técnica de hardware para usuarios de dispositivos móviles. Proporcionamos asistencia telefónica, diagnóstico de incidencias y tramitamos, en caso necesario, el envío a un centro de reparación de HP designado. El servicio está disponible en todas las ubicaciones incluidas en la lista hp.com/services/travel, con asistencia técnica en el idioma local en los países participantes.

Recursos y especificaciones

Característica	Especificaciones
Diagnóstico de incidencias y asistencia técnica a distancia	Proporcionamos asistencia técnica telefónica básica para la instalación, la configuración del producto y la resolución de problemas.
Reparación y sustitución fuera de las instalaciones	Si un problema no se puede resolver a distancia, tramitaremos el envío a un centro de reparación de HP designado, donde se establecerá si se procede a la reparación o a la sustitución del dispositivo.
Envío al centro de reparación	Dependiendo del nivel de servicio adquirido, HP ofrece dos opciones de envío diferentes: Puede tramitar usted mismo el envío (bien en persona o a través de un servicio local) o HP pondrá a su disposición una agencia de transportes para recoger el dispositivo y entregarlo en el centro de reparación.
Devolución al cliente	Una agencia de transportes autorizada por HP devolverá el producto reparado o sustituido a su ubicación en la misma zona de servicio.
Retención de soportes defectuosos (opcional)	Para productos seleccionados cubiertos por este servicio, podrá elegir entre retener los discos duros o las unidades SSD/Flash si, por ejemplo, contienen datos confidenciales.
Protección contra daños accidentales (opcional)	Algunos productos seleccionados podrán contar con cobertura contra daños accidentales, como derrames no intencionados de líquidos en el interior o sobre la unidad, caídas accidentales desde no más de quince pies (cinco metros) y sobretensiones eléctricas que pueden provocar daños en los circuitos del producto cubierto.

Especificaciones relativas a la prestación del servicio

Característica	Especificaciones relativas a la prestación del servicio
Diagnóstico de incidencias y asistencia técnica a distancia	Cuanto tenga un problema, llame a nuestro número telefónico de asistencia designado. Es posible que le pidamos que nos indique información relevante, que ejecute herramientas de diagnóstico y que realice otras actividades de soporte.
Reparación y sustitución fuera de las instalaciones	Si el dispositivo se puede reparar, suministraremos las piezas y los materiales necesarios. De lo contrario, proporcionaremos un producto de sustitución.
Envío al centro de reparación	<ul style="list-style-type: none"> • Envío por el cliente: Con esta opción, usted mismo se encarga de enviar el producto defectuoso al centro de reparación, bien en persona o a través de un servicio local. • Recogida por parte de HP: Nuestra agencia de transportes recogerá el producto defectuoso en su ubicación, si se encuentra en la zona de servicio, y lo entregará en el centro de reparación. Las solicitudes de recogida en el mismo día deben recibirse antes de mediodía, hora local; el resto de solicitudes se programarán para el siguiente día laborable.
Devolución al cliente	La devolución al cliente suele realizarse en el plazo de tres a siete días laborables. Por un coste adicional, puede solicitar un envío exprés.
Retención de soportes defectuosos (opcional)	Esta opción le autoriza a retirar discos duros o unidades SSD/Flash defectuosas antes de enviar el dispositivo para su reparación o sustitución. De este modo, puede conservar la custodia física de cualquier información confidencial contenida en las unidades. Si no dispone de esta opción de servicio, el centro de reparación de HP no aceptará un dispositivo sin alguno de sus componentes.
Protección contra daños accidentales (opcional)	Esta opción cubre el coste de las reparaciones necesarias resultantes de daños accidentales, definidos como fallos mecánicos o de funcionamiento causados por accidentes durante el uso normal previsto del producto cubierto.

Cobertura

Este servicio cubre todos los accesorios y componentes internos estándar incluidos o comprados con el producto HP, como el ratón, el teclado, el adaptador CA, la tarjeta Jetdirect, la memoria o la unidad de CD de HP. Los dispositivos, accesorios y consumibles **de otros fabricantes (no HP)**, como baterías sustituibles por el cliente, lápices táctiles para tablets, bolsas de transporte, kits de mantenimiento y cualquier producto reparado previamente por un técnico o usuario no autorizado— **NO** están cubiertos por este servicio.

Responsabilidades del cliente

- **Registro:** Todos los productos HP cubiertos por la Asistencia Técnica en Viaje deben registrarse en HP en los 10 días siguientes a su compra.
- **Diagnóstico a distancia:** Es posible que le pidamos que nos indique información relevante, que ejecute herramientas de diagnóstico y que realice otras actividades razonables para la resolución de problemas.
- **Envío:** Antes de enviar un producto defectuoso a un centro de reparación designado, debe asegurarse de que se ha embalado correctamente y está listo para su recogida.
- **Seguridad de los datos:** HP no será responsable de los datos almacenados en el producto devuelto. Asegúrese de haber realizado copias de seguridad de toda la información confidencial y/o personal presente en el dispositivo y de haber borrado dicha información antes de enviarlo para su reparación o sustitución.
- **Retención de soportes defectuosos:** Antes de enviar un producto defectuoso a un centro de reparación designado, debe retirar todos los discos duros y las unidades SSD/Flash y proceder a su destrucción o eliminación de acuerdo con las políticas medioambientales y de seguridad de su organización. Mantenga un inventario preciso; es posible que HP le pida que identifique las unidades retenidas por medio de su número de serie.
- **Protección contra daños accidentales:** Debe informar de cualquier daño accidental en un plazo máximo de 30 días y aportar una explicación detallada del incidente.

Limitaciones del servicio

- **Tiempo de respuesta:** El tiempo de respuesta es de tres días laborables para ubicaciones seleccionadas, medido desde el momento en que HP recibe el producto defectuoso y hasta que este está listo para su devolución. El tiempo de respuesta no incluye el tiempo en tránsito. El tiempo de respuesta podrá ser superior a tres días en ciertas ubicaciones o fuera de zonas metropolitanas.
- **Franjas de cobertura:** El servicio está disponible de 08:00 a 17:00 horas (hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP (la cobertura puede variar según la zona geográfica).
- **Retención de soportes defectuosos:** Los discos duros o las unidades SSD/Flash deben diagnosticarse como defectuosas antes de que podamos ofrecer un producto de sustitución. Las tasas de fallo están sujetas a un control estricto y nos reservamos el derecho a cancelar el servicio, previa notificación con 30 días de antelación, si creemos que se está produciendo un abuso de la prestación relativa a la retención de soportes. Declinamos toda responsabilidad por cualquier dato presente en cualquier disco duro o unidad SSD/Flash defectuosa o de sustitución.

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

Para poder utilizar el servicio de protección contra daños accidentales derivados del uso, el producto debe estar cubierto por una garantía de fábrica o por un contrato de servicio de ampliación de la garantía con una duración igual o superior al servicio de protección contra daños accidentales. El servicio de protección contra daños accidentales derivados del uso proporciona protección contra fallos mecánicos y de funcionamiento causados por accidentes durante la utilización normal y prevista del producto.

Salvo para aquellos productos donde dichos daños se identifiquen de manera específica como cubiertos por la garantía limitada de HP, esta garantía no cubre las situaciones siguientes y los daños resultantes de:

- Uso y desgaste normales; Cambios en el color, la textura o el acabado; deterioro gradual; óxido; polvo; o corrosión.
- Actos de vandalismo, incendios, accidentes domésticos y de tráfico, fenómenos de la naturaleza (como inundaciones o desastres naturales) o cualquier otra adversidad ajena al producto.
- Daños provocados por acciones de las fuerzas del orden, por guerra declarada o no declarada, incidente nuclear o terrorismo.
- Exposición a condiciones meteorológicas o ambientales no contempladas en las especificaciones de HP, exposición a materiales peligrosos (residuos peligrosos biológico-infecciosos o fluidos corporales humanos o animales), infestación o daños provocados por insectos u otros animales.
- Negligencia, uso inadecuado o incorrecto por parte del operario.
- Suministro eléctrico inadecuado, reparaciones o intentos de reparación no autorizados, conexiones, instalaciones o modificaciones inadecuadas o no autorizadas en el equipo, baterías defectuosas, fugas en las baterías, no realización del mantenimiento especificado por el fabricante (incluido el uso de productos de limpieza inadecuados).
- Error en el diseño del producto, su construcción, su programación o sus instrucciones.
- Mantenimiento, reparación o sustitución necesaria por pérdida o daños resultantes de cualquier causa distinta del uso normal, almacenamiento y funcionamiento del producto de acuerdo con las especificaciones del fabricante y del manual del usuario.
- Robo, pérdida, desaparición misteriosa o extravío.
- Pérdida o corrupción de datos; Interrupciones en la actividad empresarial.
- Fraude (incluyendo, pero sin limitarse a, divulgación incorrecta, engañosa, errónea o incompleta de cómo se dañó el equipo al adjudicador del cliente, quien le presta asistencia o HP)
- Daños accidentales o de otro tipo sufridos por el producto y considerados de naturaleza estética, es decir, daños que no afecten al funcionamiento del ordenador, como daños en la carcasa o el chasis y otras piezas o componentes no funcionales que no afecten a la operatividad del producto cubierto.
- Imperfecciones en el monitor (por ejemplo, las quemaduras de pantalla y la desaparición de píxeles) causadas por el uso normal del producto.
- Daños en productos cuyos números de serie han sido eliminados o alterados.

- Daños o fallos en equipos cubiertos por la garantía del fabricante o por boletines de retirada o de fábrica.
- Daños acaecidos durante el envío del equipo cubierto por parte del cliente a o desde otra ubicación.
- Daños en el hardware, el software, los soportes, los datos, etc., por causas que incluyen pero no se limitan a virus; aplicaciones; programas de red; actualizaciones; formateado de cualquier clase; bases de datos archivos controladores; código fuente; código de objetos o datos exclusivos; cualquier asistencia técnica, configuración, instalación o reinstalación de cualquier software o datos; o uso de soportes defectuosos o dañados.
- Todas y cada una de las condiciones preexistentes que sucedieron (es decir, que tuvieron lugar) antes de la fecha de compra del servicio HP Care Pack; además, debe respetarse un periodo de carencia de 30 días para los Care Pack comprados fuera del plazo de 30 días posterior a la adquisición del hardware antes de poder enviar una reclamación a HP.
- Obsolescencia del producto.
- Cualquier equipo reubicado fuera del país de compra y no cubierto por un HP Care Pack de protección de viaje y contra daños accidentales
- Pantallas LCD dañadas o defectuosas cuando el fallo está causado por abusos o se excluye de otro modo en el presente.
- Daños intencionados que ocasionan que la pantalla del ordenador se agriete o dañe, o se dañe el monitor.
- Alteración o modificación en cualquier forma del producto cubierto.
- La desaparición inexplicable o sospechosa del producto cubierto y cualquier daño causado deliberadamente.
- Cualquier conducta imprudente, negligente, abusiva, deliberada o intencionada durante la manipulación del producto. «Abuso» se define como la no utilización intencionada de los elementos de protección durante el uso del producto o el manejo y el uso del producto cubierto de una forma peligrosa, injuriosa u ofensiva que pudiera causarle daños y cualquier daño provocado intencionadamente al producto.
- Si el producto cubierto estaba equipado con elementos de protección como estuches, fundas o bolsas, el cliente debe utilizarlos en todo momento para que el producto pueda acogerse a la cobertura de este servicio contra daños accidentales.

Limitaciones a la protección contra daños accidentales: Gen 2

En el caso de los **Care Packs de protección contra daños accidentales Gen 2**, el importe total que HP abonará en concepto de reparaciones o sustituciones realizadas en conexión con todas las reclamaciones por daños accidentales derivados del uso en relación con cualquier producto cubierto no superará el precio de compra de dicho producto, impuestos y gastos de envío no incluidos. En el supuesto de que **HP, sus empresas afiliadas, proveedores, contratistas, distribuidores o proveedores de servicios** realicen reparaciones con un valor total igual al precio de compra del producto cubierto o sustituyan dicho producto por un producto nuevo, reconstruido o reacondicionado con unas características y funciones iguales o similares, HP no estará vinculada por ninguna obligación adicional en virtud de este acuerdo de servicio HP Care Pack en relación con las reclamaciones por daños accidentales derivados del uso para dicho producto cubierto, pero los demás aspectos del servicio HP Care Pack adquirido conservarán su validez, salvo que se documente de otro modo y de manera específica en el país de compra. El coste de las reparaciones que emanen de reclamaciones en virtud de la protección contra daños accidentales se cobrarán sobre la base del tiempo y los materiales empleados.

Limitaciones a la protección contra daños accidentales: «1 RECLAMACIÓN DE PROTECCIÓN CONTRA DAÑOS ACCIDENTALES»

En los **Care Packs con «1 RECLAMACIÓN DE PROTECCIÓN CONTRA DAÑOS ACCIDENTALES»**, las reclamaciones de reparación están limitadas a una reclamación por número de serie de producto, a partir de la fecha de inicio del servicio HP. Una vez alcanzado el límite de una reclamación, se habrá alcanzado el límite de responsabilidad en relación con la protección contra daños accidentales en virtud de este acuerdo de servicio HP. En el supuesto de que **HP, sus empresas afiliadas, proveedores, contratistas, distribuidores o proveedores de servicios** realicen reparaciones en virtud de la protección contra daños accidentales o sustituyan el producto cubierto por un producto nuevo, reconstruido o reacondicionado con unas características y funciones iguales o similares, HP no estará vinculada por ninguna obligación adicional en virtud de este acuerdo de servicio HP Care Pack en relación con las reclamaciones



por daños accidentales derivados del uso para dicho producto cubierto, pero los demás aspectos del servicio HP Care Pack adquirido conservarán su validez, salvo que se documente de otro modo y de manera específica en el país de compra. El coste de las reparaciones que emanen de reclamaciones en virtud de la protección contra daños accidentales se cobrarán sobre la base del tiempo y los materiales empleados.

Limitaciones adicionales a la protección contra daños accidentales:

- HP declina toda responsabilidad por daños incidentales o emergentes, incluyendo, aunque no de manera exhaustiva, daños materiales, pérdidas de tiempo o datos resultantes de fallos en cualquier producto o equipo, de demoras en el servicio o de la incapacidad para prestar dicho servicio.
- HP se reserva el derecho a auditar físicamente su producto y/o a colaborar con el cliente para dar validez a la reclamación presentada por daños accidentales derivados del uso.
- HP, a su entera discreción, puede optar por reemplazar los productos HP en lugar de repararlos. El producto cubierto pasa a ser propiedad de HP y debe ser devuelto a HP (o a una entidad designada por HP) con cargo a HP. HP se reserva el derecho de sustituir el producto por un producto reacondicionado. Los avances tecnológicos pueden tener como resultado un producto de sustitución con un precio de venta inferior al producto original.
- HP se reserva, a su entera discreción, el derecho a no aceptar solicitudes de compra de la característica de servicio de protección contra daños accidentales derivados del uso.

Términos y condiciones

Consulte todos los [términos y condiciones](#) de los Care Pack.

Más información

Para obtener más información sobre la Asistencia Técnica en Viaje, contacte con su representante de ventas local o visite hp.com/go/cpc.

Reciba actualizaciones.
hp.com/go/getupdated



Compartir con compañeros

Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones de servicio de HP aplicables o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede contar con derechos legales adicionales según la legislación local aplicable y tales derechos no se ven afectados de ninguna forma por los términos y condiciones de servicio de la garantía limitada de HP que se le ofrece con el producto HP.

© Copyright 2018 HP 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 quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento. Impreso en Estados Unidos.

