

# Servicios HP Hardware Support Offsite Return



## Servicios HP Care Pack

### Beneficios del servicio

- Opciones de envío flexibles.
- Una alternativa confiable y económica al soporte in situ para productos en entornos empresariales no críticos o entornos domésticos.
- Soporte de alta calidad.

### Características destacadas del servicio

- Diagnóstico remoto de problemas y soporte telefónico.
- Reparación en un centro de reparación designado por HP (se incluyen las piezas y los materiales).
- Envío de la unidad operacional de vuelta a sus instalaciones.
- Opciones flexibles de envío al centro de reparación designado por HP.
- Plazo de resolución estándar de tres días hábiles (puede variar según la zona geográfica).
- Período de cobertura durante el horario comercial normal y los días hábiles normales.
- Protección frente daños accidentales (opcional; solo para algunos productos).

## Descripción general de los servicios

Los servicios HP Hardware Support Offsite Return ofrecen niveles de servicio de devolución a HP de alta calidad con soporte telefónico y reparación fuera de las instalaciones para productos elegibles en un centro de reparación designado por HP. Estos servicios incluyen reemplazo o reparación fuera de las instalaciones, materiales y piezas, mano de obra y el costo del envío de devolución.

HP ofrece varios niveles de servicio con diferentes opciones de envío al centro de reparación designado por HP, como se explica a continuación.

Algunos niveles de servicio también están disponibles con recursos de servicio opcionales, como la protección contra daños accidentales o la retención de medios defectuosos.

## Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio

Recurso	Especificaciones de la entrega
<b>Diagnóstico de problemas y soporte remoto</b>	Cuando el cliente tenga un problema, deberá llamar primeramente al número de teléfono de soporte designado. HP proporcionará asistencia telefónica básica en materia de instalación, configuración de productos, ajustes y resolución de problemas. Antes de brindar asistencia remota o fuera de las instalaciones, HP puede solicitar al cliente que proporcione información relevante, inicie herramientas de diagnóstico y realice otras actividades de apoyo a pedido de HP. A continuación, HP trabajará de manera remota con el cliente para identificar el problema de hardware.
<b>Soporte fuera de las instalaciones y materiales</b>	<p>En caso de que HP determine que el problema no se puede resolver remotamente, le indicará que devuelva el producto de hardware defectuoso a un centro de reparación designado por HP, donde se brindará soporte técnico. HP proporcionará las piezas y los materiales admitidos por HP que sean necesarios para hacer que el producto de hardware vuelva a funcionar. HP puede, a su exclusiva discreción, optar por reemplazar los productos de hardware en lugar de repararlos. Las piezas y los productos de repuesto son nuevos o funcionan como nuevos. Las piezas y los productos reemplazados pasarán a ser propiedad de HP.</p> <p>Además, HP puede instalar en el producto de hardware cubierto mejoras de ingeniería disponibles en el ámbito comercial para posibilitar su funcionamiento adecuado y mantener la compatibilidad con las piezas de reemplazo de hardware suministradas por HP. HP puede, a su exclusiva discreción, instalar las actualizaciones de firmware que considere necesarias para hacer que el producto vuelva a funcionar o para mantener la capacidad de soporte de parte de HP.</p>

Recurso	Especificaciones de la entrega
<b>Envío de devolución</b>	Un servicio de entrega autorizado por HP devolverá el producto reparado o reemplazado a las instalaciones del cliente, siempre que dichas instalaciones estén dentro de la zona geográfica de prestación del servicio. El envío de devolución se realiza por transporte terrestre y normalmente tarda entre 3 y 7 días hábiles. El cliente puede solicitar una entrega más rápida por un precio adicional.
<b>Envío al centro de reparación designado por HP</b>	<p>Según el nivel de servicio adquirido, HP ofrece diferentes opciones para el envío del producto defectuoso al centro de reparación designado por HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega realizada por el cliente: Con esta opción, el cliente es el responsable de la entrega del producto defectuoso al centro de reparación designado por HP. El cliente deberá asegurarse de que el producto cuente con un embalaje adecuado para el método de transporte elegido. Se puede realizar la entrega personalmente o por medio de un servicio de entrega comercial disponible localmente;</li> <li>Recolección por HP: Si las instalaciones del cliente están dentro de la zona geográfica de prestación del servicio, un servicio de entrega autorizado por HP recogerá el producto defectuoso en dichas instalaciones y, a continuación, lo entregará al centro de reparación designado por HP. El cliente es responsable de embalar el producto de manera adecuada y prepararlo para la recolección por el servicio de entrega. Las solicitudes de servicio deben ser recibidas antes de las 12:00 p. m. (hora local) para habilitar la recolección el mismo día. Todas las demás solicitudes de servicio se programarán para una recolección al siguiente día hábil.</li> </ul>
<b>Tiempo de resolución</b>	<p>El tiempo de resolución de este servicio es de tres (3) días hábiles de HP para las zonas elegibles, excepto si se producen fallas intermitentes o faltan piezas, caso en el cual la reparación tardará más de lo previsto. El tiempo de resolución consiste en los días transcurridos desde el momento en que el producto defectuoso es recibido por HP hasta el momento en que el producto reparado o reemplazado está listo para ser enviado de vuelta al cliente. "Recibido por HP" puede significar (según la opción de envío utilizada): (1) recogido en las instalaciones del cliente por un servicio de entrega autorizado por HP o (2) recibido durante el horario comercial de HP en el centro de reparación designado por HP, en caso de que el cliente se haga cargo del envío. El tiempo de resolución no incluye el tiempo de envío del producto reparado o reemplazado al cliente. Si se recibe el producto defectuoso en el centro de reparación designado por HP luego de las 5:00 p. m. (hora local), el período de recuperación de tres días hábiles empezará al siguiente día hábil.</p> <p>El tiempo de recuperación de tres días hábiles no está disponible para todas las zonas geográficas y puede ser más prolongado fuera de áreas metropolitanas.</p>
<b>Plazo de cobertura</b>	El plazo de cobertura especifica el tiempo durante el cual se prestan los servicios descritos fuera de las instalaciones o de manera remota. El servicio está disponible entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. (hora local), de lunes a viernes, excepto los días feriados (puede variar según la zona geográfica).

## Especificaciones (opcional)

**Tabla 2.** Características opcionales del servicio

Recurso	Especificaciones de la entrega
<b>Retención de medios defectuosos</b>	Para los productos elegibles, esta opción de servicio permite al cliente retener las unidades de disco duro o las unidades SSD/flash elegibles defectuosas que no desea entregar debido a los datos confidenciales contenidos en dichas unidades de disco o unidades SSD/flash cubiertas por el servicio. Todos los discos o unidades SSD/flash de un sistema cubierto deben incluirse en la retención de medios defectuosos. Sin perjuicio de cualquier indicación en contrario contenida en este documento o en los términos de ventas habituales estándar de HP, HP renuncia al derecho de tomar posesión y obtener el título de una unidad de disco o una unidad SSD/flash defectuosa cubierta por la opción de servicio de retención de medios defectuosos en caso de que HP proporcione un reemplazo de disco o unidad SSD/flash al cliente. El cliente retendrá todas las unidades de disco o unidades SSD/flash que cuentan con soporte de HP en virtud del contrato de soporte de HP.

<b>Recurso</b>	<b>Especificaciones de la entrega</b>
<b>Protección contra daños accidentales</b>	<p>Para los productos elegibles, se pueden ofrecer niveles de servicio específicos con protección contra daños accidentales ocasionados por la manipulación. Cuando se aplique la protección contra daños accidentales, el cliente recibirá dicha protección para el producto de hardware cubierto como parte de este servicio.</p> <p>El daño accidental se define como una falla operacional o mecánica ocasionada por un accidente de manipulación ocurrido durante el uso normal y previsto del producto. La protección contra daños accidentales asociados a la manipulación no incluye protección contra desgaste normal, robo, extravío, negligencia, virus, conductas imprudentes, abusivas o intencionales asociadas a la manipulación y el uso del producto, daños superficiales y/u otros daños que no afecten la funcionalidad de la unidad, daños provocados por el envío y otras limitaciones o exclusiones enumeradas en este documento. El servicio NO abarca daños resultantes de este tipo de tratamiento. La cobertura para daños accidentales asociados a la manipulación incluye derrames no intencionales de líquidos en la unidad, caídas accidentales durante la operación de la unidad y sobrecargas eléctricas. Los daños cubiertos también incluyen pantallas de cristal líquido (LCD) dañadas o rotas y piezas rotas debido a accidentes de manipulación. El uso de esta cobertura requiere una explicación de dónde y cuándo ocurrió el accidente, así como una descripción detallada del incidente. Si no se proporciona esta información, se rechazará la reclamación.</p> <p>Los detalles adicionales y las exclusiones con relación al servicio de protección contra daños accidentales constan en la sección "Limitaciones del servicio".</p>

## Especificaciones

**Tabla 3.** Opciones de nivel de servicio

<b>Opción</b>	<b>Especificaciones de la entrega</b>
<b>Servicio de devolución HP</b>	<p>HP proporciona un servicio de devolución que abarca la reparación o reemplazo y la devolución del producto defectuoso, incluyendo todas las piezas, la mano de obra y los gastos de transporte. Al optar por el Servicio de devolución HP, el cliente asume la responsabilidad de embalar el producto defectuoso y entregarlo o enviarlo a un centro de reparación designado por HP.</p> <p>HP devolverá el producto reparado o reemplazado a las instalaciones del cliente, siempre que dichas instalaciones estén dentro de la zona geográfica de prestación del servicio. El tiempo de resolución de este servicio es de tres (3) días hábiles de HP para las zonas elegibles, excepto si se producen fallas intermitentes, caso en el cual la reparación tardará más de lo previsto. El tiempo de resolución consiste en los días transcurridos desde el momento en que el producto defectuoso es recibido en un centro de reparación designado por HP hasta el momento en que el producto reparado o reemplazado está listo para ser devuelto al cliente. El tiempo de resolución no incluye el tiempo necesario para realizar el envío del producto reparado o reemplazado. El cliente puede solicitar un envío de devolución más rápido por un cargo adicional.</p> <p>El cliente puede llamar al Centro de atención al cliente de HP entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. (hora local), de lunes a viernes, excepto los días feriados. El soporte telefónico extendido puede estar disponible para algunos productos (los tiempos pueden variar según la zona geográfica).</p>

Opción	Especificaciones de la entrega
<b>Servicio de recolección y devolución HP</b>	<p>HP proporciona un servicio puerta a puerta que incluye la recolección y la reparación o sustitución del producto defectuoso, y la devolución del producto operacional. El tiempo de resolución de este servicio es de tres (3) días hábiles de HP para las zonas elegibles, excepto si se producen fallas intermitentes, caso en el cual la reparación tardará más de lo previsto. El tiempo de resolución consiste en los días transcurridos desde el momento en que se recoge el producto en las instalaciones del cliente (si dichas instalaciones están dentro de la zona geográfica de prestación del servicio) hasta el momento en que el producto reparado está listo para enviarse de vuelta al cliente. El tiempo de resolución no incluye el tiempo necesario para realizar el envío del producto reparado o reemplazado. El cliente puede solicitar un envío de devolución más rápido por un cargo adicional.</p> <p>El cliente puede llamar al Centro de atención al cliente de HP entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. (hora local), de lunes a viernes, excepto los días feriados. Las solicitudes de servicio deben ser recibidas antes de las 12:00 p. m. (hora local) para habilitar la recolección el mismo día. Todas las demás llamadas se programarán para una recolección al siguiente día hábil. El soporte telefónico extendido puede estar disponible para algunos productos (los tiempos pueden variar según la zona geográfica).</p>

## Cobertura

Todos los accesorios estándar incluidos con el número de pieza de la unidad básica HP y todos los componentes internos suministrados por HP, como las tarjetas HP Jetdirect, la memoria y las unidades de CD-ROM, están cubiertos por este servicio.

Además, se ofrece cobertura para los siguientes accesorios externos incluidos o comprados con el producto principal: mouse, teclado y alimentación de CA de la marca HP.

Este servicio no abarca elementos tales como, entre otros:

- Consumibles que incluyen, entre otros, baterías reemplazables por el cliente y lápices para Tablet PC. Baterías de larga duración para notebooks y Tablet PC de HP con cobertura de hasta 3 años;
- Kits de mantenimiento, maletines y otros accesorios;
- Dispositivos que no sean de HP;
- Accesorios comprados para complementar la unidad básica, como bases acolchadas, estaciones de acoplamiento o replicadores de puertos;
- Cualquier producto reparado previamente por un técnico no autorizado o un usuario.

## Responsabilidades del cliente

En caso de que el cliente no actúe de acuerdo con las responsabilidades del cliente indicadas a continuación, HP o el proveedor de servicios autorizado por HP no estarán obligados a proporcionar los servicios descritos.

Si HP así lo solicita, el cliente o el representante autorizado de HP deberán registrar el producto de hardware para obtener soporte dentro de los 10 días posteriores a la compra de este servicio, utilizando las instrucciones de registro que se incluyen en el Care Pack o el documento de correo electrónico suministrado por HP, u otras instrucciones proporcionadas por HP. En caso de que se cambie un producto de ubicación, será necesario realizar el registro (o el ajuste adecuado en el registro existente de HP) dentro de los 10 días posteriores al cambio.

A petición de HP, el cliente deberá apoyar los esfuerzos de resolución remota de problemas de HP. El cliente hará lo siguiente:

- Suministrará toda la información necesaria para que HP proporcione soporte remoto de forma oportuna y profesional y determine el nivel de elegibilidad de soporte;

- Inicialá pruebas automáticas, además de ejecutar otros programas y herramientas de diagnóstico;
- Realizará otras actividades razonables para ayudar a HP a identificar o resolver problemas, según lo solicite HP.

El cliente debe asegurarse de que el producto cuente con un embalaje adecuado y esté listo para la recolección o el método elegido de entrega o envío al centro de reparación designado por HP. HP puede solicitar que el cliente incluya con el producto defectuoso una impresión de los resultados de las pruebas automáticas realizadas anteriormente.

El cliente es responsable de eliminar todos los datos personales y/o confidenciales del producto defectuoso antes de devolverlo al centro designado por HP para su reparación o su reemplazo; HP no es responsable de los datos almacenados en el producto devuelto.

Con la opción de servicio de retención de medios defectuosos, además de tener las responsabilidades mencionadas anteriormente, el cliente debe hacer lo siguiente:

- Eliminar todas las unidades de disco o las unidades SSD/flash antes de la devolución del producto defectuoso al centro designado por HP para su reparación o su reemplazo; HP no es responsable de los datos contenidos en las unidades de disco o las unidades SSD/flash;
- Asegurarse de que los datos confidenciales del cliente contenidos en la unidad de disco o la unidad SSD/flash se destruyan o permanezcan seguros ;
- Proporcionar a HP la información de identificación de cada unidad de disco o unidad SSD/flash retenida conforme a lo aquí estipulado, así como también firmar y devolver a HP el documento proporcionado por HP que reconoce la retención de las unidades de disco o unidades SSD/flash por el cliente;
- Destruir la unidad de disco o la unidad SSD/flash Drive y/o asegurarse de que dicha unidad no se vuelva a utilizar;
- Eliminar todas las unidades de disco o unidades SSD/flash en conformidad con las leyes y normas medioambientales aplicables.

Para los servicios HP Care Pack que incluyen la opción de protección contra daños accidentales asociados a la manipulación:

- Si se proporcionaron o se pusieron a disposición accesorios para el producto cubierto, como cubiertas, maletines o fundas, etc., el cliente es responsable de utilizar estos accesorios de manera continua para proteger el producto contra daños;
- El cliente es responsable de informar a HP sobre daños accidentales dentro de los 30 días posteriores a la fecha del incidente para que HP pueda agilizar la reparación del sistema. HP se reserva el derecho de denegar la reparación de acuerdo con este programa de cobertura si el incidente que provocó daños al sistema se registra más de 30 días después de la fecha del incidente;
- En el caso de los Care Packs adquiridos más de 30 días después de la compra del hardware, será necesario esperar un período de 30 días para que se pueda presentar una solicitud ante HP.

En el caso de las unidades de disco o las unidades SSD/flash suministradas al cliente por HP como productos de préstamo o arrendamiento, el cliente deberá devolver las unidades de disco o las unidades SSD/flash de reemplazo inmediatamente después de expiración o rescisión del contrato de soporte con HP. El cliente será el único responsable de la eliminación de todos los datos confidenciales antes de la devolución de cualquier unidad de disco o unidad SSD/flash de préstamo o arrendamiento a HP.

## Limitaciones del servicio

Las siguientes actividades no se incluyen en este servicio:

- Copia de seguridad, recuperación y soporte para el sistema operativo, otros productos de software y datos;
- Resolución de problemas de interconexión o compatibilidad;
- Servicios necesarios en caso de que el cliente haya dejado de incorporar correcciones de sistema, reparaciones, modificaciones o parches proporcionados por HP;
- Servicios necesarios en caso de que el cliente haya dejado de adoptar alguna medida recomendada previamente por HP;
- Servicios que, en opinión de HP, sean necesarios debido a intentos no autorizados de instalación, reparación, mantenimiento o modificación de hardware, firmware o software por parte de personal que no es de HP;
- Servicios que, en opinión de HP, sean necesarios debido a un incorrecto uso o manipulación del producto;
- Mantenimiento preventivo del usuario.

## Limitaciones de la opción de servicio de retención de medios defectuosos

La opción de servicio de retención de medios defectuosos solo se aplica a las unidades de disco o unidades SSD/flash elegibles diagnosticadas como defectuosas por HP por medio del diagnóstico remoto de problemas. Esta opción no se aplicará al reemplazo de unidades de disco o unidades SSD/flash que no presenten fallas.

Las unidades SSD/flash clasificadas por HP como piezas de desgaste y/o que hayan superado el plazo máximo de vida útil admitido o el límite de utilización máximo según lo establecido en el manual de instrucciones del fabricante, las especificaciones rápidas del producto o la hoja de datos técnica no son elegibles para la opción de servicio de retención de medios defectuosos.

Las tasas de falla de las unidades de disco duro se supervisan continuamente, y HP se reserva el derecho de cancelar este servicio mediante una notificación con 30 días de anticipación en caso de que considere razonablemente que el cliente está haciendo uso excesivo de la opción de servicio de retención de medios defectuosos (por ejemplo, en caso de que el número de reemplazos de unidades de disco duro defectuosas supere las tasas de falla estándar del sistema).

HP NO TENDRÁ NINGÚN TIPO DE OBLIGACIÓN CON RESPECTO A LOS DATOS QUE PUEDAN ENCONTRARSE EN CUALQUIER DISCO O UNIDAD SSD/FLASH, O A LA DESTRUCCIÓN DE CUALQUIER DISCO O UNIDAD SSD/FLASH RETENIDA POR EL CLIENTE O ENVIADA A HP POR EL CLIENTE. SIN PERJUICIO DE NINGUNA DISPOSICIÓN EN CONTRARIO CONTENIDA EN LOS TÉRMINOS DE PEDIDO ÚNICO DE SOPORTE DE HP O EN LA HOJA DE DATOS TÉCNICA, EN NINGÚN CASO HP O SUS AFILIADOS, SUBCONTRATISTAS O PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES DE DAÑOS ACCIDENTALES, ESPECIALES O RESULTANTES DE NINGÚN TIPO, NI DE DAÑOS OCASIONADOS POR LA PÉRDIDA O EL MAL USO DE LOS DATOS A CONSECUENCIA DE ESTE SERVICIO DE RETENCIÓN DE MEDIOS DEFECTUOSOS.

## Exclusiones a la opción de servicio de protección contra daños accidentales

La elegibilidad para la compra de la opción de servicio de protección contra daños accidentales asociados a la manipulación exige que el producto cuente con una garantía de fábrica o un servicio de ampliación de garantía con una duración de cobertura igual o superior a la del servicio de protección contra daños accidentales. La opción de servicio de protección contra daños accidentales asociados a la manipulación proporciona protección contra daños

operacionales o mecánicos ocasionados por un accidente de manipulación ocurrido durante el uso normal y previsto del producto. Esta opción no cubre las siguientes causas de daño:

- Desgaste normal; cambios en el color, la textura o el acabado; deterioro gradual; óxido; polvo; o corrosión;
- Incendios, accidentes de tránsito o domésticos (en cuyo caso se cuenta con la cobertura de una póliza de seguros u otra garantía de producto), fenómenos de la naturaleza (incluyendo, entre otros, inundaciones) u otros riesgos externos al producto;
- Exposición a condiciones climatológicas o ambientales fuera de las especificaciones de HP, exposición a sustancias peligrosas (incluidas las sustancias biológicas peligrosas), negligencia del operador, mal uso, manejo indebido, fuente de alimentación inadecuada, reparaciones o intentos de reparación no autorizados, alteraciones, conexiones o instalaciones impropias o no autorizadas en el equipo, vandalismo, infestación de insectos u otros animales, baterías defectuosas, fugas en la batería, falta de mantenimiento según las especificaciones del fabricante (incluido el uso de limpiadores inadecuados);
- Errores en el diseño, la construcción, la programación o las instrucciones del producto;
- Necesidad de mantenimiento, reparación o reemplazo debido a pérdidas o daños que resulten de causas que no sean el uso, el almacenamiento y la operación normales del producto, en conformidad con las especificaciones del fabricante y el manual del usuario;
- Robo, pérdida, desaparición misteriosa o extravío;
- Pérdidas o daños en los datos; interrupciones empresariales;
- Fraudes (incluyendo, entre otros, la divulgación incorrecta, engañosa o incompleta de las circunstancias en que se dañó el equipo al mediador del cliente, el proveedor de los servicios o HP);
- Daños accidentales u otros tipos de daños al producto que sean superficiales, lo cual significa que no afectan la operación y el funcionamiento del equipo;
- Imperfecciones en la pantalla del equipo, incluyendo, entre otros problemas, píxeles "quemados" o ausentes ocasionados por el uso y la operación normales del producto;
- Daños a productos cuyos números de serie hayan sido eliminados o alterados;
- Daños o fallas en el equipo que cuenten con la cobertura de la garantía del fabricante, programas de retirada de productos defectuosos o comunicados del fabricante;
- Daños ocasionados durante el envío del producto cubierto por el cliente;
- Daños al hardware, el software, los medios, los datos, etc. que resulten de causas que incluyen, entre otros problemas, virus; aplicaciones; programas de red; actualizaciones; formatos; bases de datos; archivos; controladores; código fuente; códigos de objeto o datos privados; cualquier tipo de soporte, configuración, instalación o reinstalación de software o datos; o uso de medios dañados o defectuosos;
- Cualquier condición preexistente que haya ocurrido antes de la fecha de compra del servicio HP Care Pack;
- Obsolescencia de productos;
- Cualquier equipo que ya no se encuentre en el país de compra y no cuente con un HP Care Pack con protección para viajes y daños accidentales;
- Pantallas LCD dañadas o defectuosas, en caso de que la falla se deba al mal uso o se haya excluido en este documento;
- Daños intencionales que hayan roto la pantalla o el monitor del equipo;
- Daños provocados por la acción de la policía, guerras declaradas o no declaradas, incidentes nucleares o terrorismo;

- Cualquier alteración o modificación en el producto cubierto;
- Desapariciones misteriosas o inexplicadas, así como también cualquier acto deliberado con el propósito de dañar el producto cubierto;
- Comportamientos imprudentes, negligentes, impropios, deliberados o intencionales durante la manipulación o el uso del producto. Si accesorios de protección tales como cubiertas, maletines, fundas, etc. fueron suministrados o puestos a disposición para el uso con el producto cubierto, el cliente debe utilizar continuamente dichos accesorios para ser elegible para la protección mediante este servicio de cobertura contra daños accidentales. Los comportamientos imprudentes, negligentes, impropios, deliberados o intencionales incluyen, entre otros, la manipulación y utilización dañina, nociva u ofensiva de los productos cubiertos, la cual puede redundar en daños o daños intencionales al producto. Cualquier daño que resulte de estas acciones NO contará con la cobertura de esta opción de servicio de protección contra daños accidentales asociados a la manipulación.

En el caso de las notebooks empresariales HP, HP no limita el número de daños accidentales cubiertos para reclamaciones asociadas a la manipulación durante la vigencia del contrato de los servicios HP Care Pack; sin embargo, HP se reserva el derecho de verificar cada producto y/o colaborar con el cliente para validar las reclamaciones de servicio enviadas a consecuencia de daños accidentales asociados a la manipulación.

HP puede, a su exclusiva discreción, optar por reemplazar las notebooks empresariales HP en lugar de repararlas. El producto cubierto pasará a ser propiedad de HP y deberá ser enviado de vuelta a HP (o al representante de HP), que pagará los gastos de envío. HP se reserva el derecho de reemplazar el producto por un producto reacondicionado o remanufacturado. Los avances tecnológicos pueden hacer que el producto de reemplazo tenga un precio inferior al del producto original.

Para productos que no sean notebooks empresariales, las reclamaciones de protección contra daños accidentales asociados a la manipulación se limitan a una por producto por cada período de 12 meses, a partir de la fecha de inicio de los servicios HP Care Pack. Si se necesitan más reparaciones dentro de un período de 12 meses, se cobrarán los costos de las reclamaciones adicionales con base en el tiempo y los materiales necesarios para las reparaciones, pero los demás aspectos de los servicios HP Care Pack adquiridos permanecerán vigentes, a menos que algún documento indique lo contrario en el país de compra.

HP también se reserva el derecho de denegar, a su exclusiva discreción, las solicitudes de compra de servicios de protección contra daños accidentales asociados a la manipulación.

El uso de esta cobertura requiere una explicación de dónde y cuándo ocurrió el accidente, así como una descripción detallada del incidente. Si no se proporciona esta información, se rechazará la reclamación.

## Disposiciones generales/otras exclusiones

Pueden aplicarse gastos de desplazamiento; póngase en contacto con la oficina local de HP.

## Información de pedido

Para obtener más información o para realizar un pedido de servicios HP Hardware Support Offsite Return, póngase en contacto con un representante de ventas local de HP.



## Duración de la garantía de los servicios HP Care Pack

Los servicios HP Care Pack inician su cobertura desde la fecha de compra del hardware hasta los años definidos por la cobertura del servicio que puede llegar a ser de 3, 4 y 5 años, que no es adicional o acumulativo con la garantía de fábrica. En el caso de los servicios HP Care pack Computrace y post garantía aplican como excepción ya que inician su cobertura desde la fecha de compra del servicio.

Para los servicios HP Care Pack Post garantía el plazo máximo para su compra son 90 días una vez finalizada la garantía de fábrica o la garantía extendida si esto se ha dado. En todos los casos, un HP Care Pack postgarantía sólo se puede comprar mientras esté vigente el ciclo de vida del producto.

## Para obtener más información

Para obtener más información sobre los servicios de HP, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas en todo el mundo o visite los siguientes sitios web:

[hp.com/services/carepack](http://hp.com/services/carepack)

[hp.com/services/alwayson](http://hp.com/services/alwayson)

**Suscríbase para recibir actualizaciones**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones de los servicios aplicables de HP y por las condiciones de los servicios proporcionados o indicados a un cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos estatutarios adicionales de acuerdo con las leyes locales correspondientes, y dichos derechos no son de ninguna manera afectados por los términos y condiciones del servicio HP o la garantía limitada de HP suministrada con su producto HP.

© Copyright 2005, 2007, 2010, 2012–2015 HP Development Company, L.P. La información que contiene el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios HP se establecen en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza por errores técnicos o de edición ni por omisiones en el presente documento.

