

# SERVICIOS DE REPARACIÓN SOLICITADOS POR EL CLIENTE UNA VEZ FINALIZADO EL PERIODO DE GARANTÍA TÉRMINOS Y CONDICIONES

## 1. DEFINICIONES

Por "Servicio" se entiende las reparaciones del hardware que ya no esté cubierto por la garantía del fabricante original.

Por "Cliente" se entiende la parte a quien se preste el Servicio.

Por "Presupuesto" se entiende el presupuesto escrito del coste del Servicio de reparación facilitado por HP, que estará basado en la información proporcionada por el Cliente.

## 2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

a) Los servicios prestados por HP se rigen por los presentes términos y condiciones. La firma del Cliente en el Presupuesto constituirá su aceptación de estos términos y condiciones.

b) El Presupuesto y los presentes términos y condiciones únicamente podrán modificarse mediante un documento escrito firmado por un representante autorizado de HP y por el Cliente.

c) Estos términos y condiciones constituyen el acuerdo completo entre HP y el Cliente en relación con la prestación del Servicio. Sustituyen a todas las comunicaciones, declaraciones o acuerdos anteriores entre las partes, ya sean orales o escritas, en relación con el Servicio. No serán de aplicación los términos y condiciones adicionales o diferentes propuestos por el Cliente (concretamente los que puedan figurar en una orden de compra del Cliente).

## 3. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

a) Cuando se devuelvan productos a HP para su reparación, HP normalmente llevará a cabo la reparación en un plazo de 7-10 días laborables a partir de la fecha en que reciba el Presupuesto firmado.

b) HP se reserva el derecho de no prestar el Servicio para productos que no sean susceptibles de un mantenimiento adecuado o rentable debido a un desgaste o deterioro excesivo.

## 4. CONDICIONES DEL SERVICIO

a) HP prestará el Servicio con el fin de restablecer el funcionamiento normal de los productos de hardware.

b) Para ello, HP se reserva el derecho de utilizar componentes o productos recondicionados cuyo rendimiento es equivalente al de los componentes y productos nuevos.

c) Los componentes y productos utilizados para efectuar la reparación se convertirán en propiedad del Cliente. Los componentes y productos sustituidos se convierten en propiedad de HP.

d) HP proporcionará asesoramiento por teléfono únicamente para los problemas experimentados por el Cliente en relación con el uso y el funcionamiento de un producto de software para el que HP preste asistencia.

## 5. PRESUPUESTOS

a) HP enviará el Presupuesto al Cliente y programará el Servicio tan pronto como resulte factible después de recibir del Cliente la aceptación del Presupuesto. El Cliente confirmará su aceptación mediante la firma del Presupuesto en el espacio indicado y su devolución a HP. La cancelación posterior podrá dar como resultado la aplicación de una tarifa de administración por parte de HP.

b) Aunque HP elaborará el Presupuesto de buena fe, se reserva el derecho de modificarlo con posterioridad a la aceptación del Cliente en el caso de que una investigación posterior revele la necesidad de realizar trabajos adicionales para reparar el producto.

c) En el supuesto de que el Cliente devuelva el producto voluntariamente sin antes ponerse en contacto con HP, el Presupuesto enviado al Cliente deberá ser aceptado o rechazado en el plazo de 15 días a partir de la fecha del Presupuesto. Al término del plazo de 15 días, los productos enviados a HP podrán devolverse al Cliente en el mismo estado en que se recibieron (es decir, sin reparar) si el Cliente no indica ninguna intención de aceptar o rechazar el Presupuesto.

## 6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE EN RELACIÓN CON EL SERVICIO

El Cliente se compromete a:

a) Redactar un resumen de los síntomas de fallo del producto y del historial de averías, si procede, y enviarlo con el producto devuelto.

b) Concertar el transporte de los productos por parte de HP o del agente de HP, llamando a la línea de respuesta de HP.

c) Responsabilizarse de la seguridad de su propia información confidencial.

d) Mantener un procedimiento externo a los productos para reconstruir los archivos, datos o programas perdidos o modificados.

e) Retirar del emplazamiento con anterioridad a la prestación del Servicio los productos para los que HP no preste asistencia.

f) Notificar a HP si los productos se están utilizando en un entorno que pueda plantear un peligro para la salud de los empleados o subcontratistas de HP.

## 7. LIMITACIONES

a) HP se reserva el derecho de no prestar el Servicio para productos que se encuentren en un entorno poco seguro o que plantee un peligro para la salud de los empleados y subcontratistas de HP.

b) HP se reserva el derecho de no prestar el Servicio para productos que estén conectados a otros productos que no hayan sido suministrados por HP o para los que HP no preste asistencia.

c) HP no prestará el Servicio para productos que hayan sido objeto de modificaciones no autorizadas, o si el Cliente no permite que HP lleve a cabo cambios especificados por la fábrica o solicitados por HP. Si HP determina que el Servicio se verá dificultado a causa de un dispositivo no apto que está conectado al producto o instalado en el mismo, el Cliente deberá retirar temporalmente dicho dispositivo por su propia cuenta y riesgo con el fin de que HP pueda prestar el Servicio. Si el Servicio se ve dificultado por tales productos, HP cobrará al Cliente el trabajo adicional de acuerdo con las tarifas de servicio estándar de HP.

d) HP no estará obligada a prestar el Servicio que sea necesario debido a: (i) uso de soportes, suministros y otros productos no aprobados por el fabricante, (ii) condiciones inadecuadas en el lugar de instalación o mantenimiento inadecuado por parte del Cliente, (iii) negligencia, uso indebido, daños causados por incendio e inundaciones, perturbaciones eléctricas, transporte por parte del Cliente, trabajos o modificaciones realizados por personas ajenas al personal o los representantes autorizados de HP, desastres naturales u otras causas que escapen al control de HP, o (iv) incapacidad de productos no fabricados por HP y utilizados en el entorno del Cliente para procesar, proporcionar o recibir correctamente datos de fechas (es decir, representaciones del mes, día y año) y para intercambiar correctamente datos de fechas con el producto.

e) HP no prestará el Servicio para los productos no incluidos en el actual ciclo de asistencia de HP.

## 8. GARANTÍA

a) HP garantiza que se esforzará razonablemente por cumplir las condiciones indicadas en el apartado 4 al prestar el Servicio pero, en el caso del asesoramiento para productos de software, no puede garantizar que tal asesoramiento resuelva el problema del Cliente.

b) Los componentes o productos reparados y/o sustituidos estarán exentos de defectos materiales, de fabricación o de diseño durante un periodo de 90 días a partir de la fecha de la instalación.

c) Las anteriores declaraciones constituyen las únicas garantías que HP ofrece en relación con la prestación del Servicio, y se ofrecen en lugar de cualquier otra garantía, condición, declaración y compromiso en cuanto a la comerciabilidad e idoneidad para un fin determinado, y cualquier otra garantía, condición, declaración o compromiso, ya sea expresa o tácita, legal o de otra índole.

## 9. LIMITACIÓN DE COMPENSACIONES Y RESPONSABILIDAD

a) En caso de incumplimiento de la garantía, la responsabilidad exclusiva de HP y la única compensación del Cliente consistirá en la repetición de los servicios.

b) En la medida en que HP sea declarada legalmente responsable ante el Cliente, la responsabilidad de HP estará limitada a: (i) los daños que causen lesiones corporales o la muerte; (ii) los daños directos producidos a bienes tangibles por uno o más incidentes relacionados, hasta un importe máximo de 300.000 euros o el equivalente en la moneda local (en Oriente Medio y África, este límite se establece en 300.000 dólares o el equivalente en la moneda local), o el importe de mayor cuantía que imponga la ley; (iii) los daños causados de forma intencionada o por negligencia grave; (iv) los daños por los que HP sea responsable independientemente de la infracción (p. ej., responsabilidad civil); (v) los daños resultantes de la ausencia de características del Servicio garantizadas expresamente por HP, y otros daños directos por cualquier reclamación basada en un incumplimiento fundamental del Servicio, hasta un máximo del importe total pagado por el Cliente por el Servicio, o el importe de mayor cuantía que imponga la ley.

c) Las compensaciones estipuladas en los presentes términos y condiciones constituyen las compensaciones únicas y exclusivas del Cliente. A menos que así se establezca en los presentes términos y condiciones, no se ofrece ninguna garantía expresa o tácita, y en ningún caso serán responsables HP y sus filiales, subcontratistas o proveedores de daños directos, indirectos, fortuitos, especiales o consecuentes (incluido el tiempo de inactividad, los costes o la pérdida de oportunidades, ingresos o beneficios, ya sean reales o previstos), de daños relacionados con la adquisición de productos o servicios sustitutivos por parte del Cliente, de daños relacionados con la pérdida de datos o la restauración del software, ni de otros daños, independientemente de que estén basados en contrato, agravio indemnizable u otro supuesto legal.

d) Nada de lo estipulado en estos términos y condiciones afectará a los derechos legales de los consumidores ni a otras responsabilidades que no puedan excluirse o limitarse según la ley.

## 10. RIESGO

A menos que se indique lo contrario, HP asumirá el riesgo de pérdida o de daños que puedan sufrir los productos mientras se encuentren en posesión de HP o de sus empleados o agentes.

## 11. DISPOSICIONES VARIAS

a) HP no se responsabiliza de los retrasos en el cumplimiento de sus obligaciones que se deban a causas que escapen a su control razonable.

b) La nulidad o la imposibilidad de hacer cumplir cualquiera de los presentes términos y condiciones no afectará a la validez del resto de los términos y condiciones.

c) Ninguna de las partes podrá ceder sus derechos u obligaciones sin el consentimiento previo y por escrito de la otra parte.

d) Reglamentos de exportación: HP podrá suspender el Servicio si el Cliente comercia con los productos y la información técnica facilitada por HP en contravención de los reglamentos de exportación locales o de Estados Unidos.

e) Ley aplicable: los presentes términos y condiciones se regirán por las leyes del país donde se preste el Servicio, y cualquier conflicto que surja en relación con los términos y condiciones se someterá al tribunal ordinario competente de la zona en la que se encuentren las oficinas principales de HP en ese país.

f) Acuerdo completo: estos términos y condiciones constituyen el acuerdo completo y exclusivo entre las partes en relación con la prestación del Servicio. No serán de aplicación otros términos y condiciones. La modificación de cualquiera de los presentes términos y condiciones no será válida a menos que se haga por escrito y esté firmada por un representante debidamente autorizado de cada parte.

Los servicios definidos en el presente contrato únicamente se prestarán en España.