



## Ventajas del servicio

- Control de los activos antiguos
- Responsabilidad medioambiental
- Seguridad de la propiedad intelectual
- Habilita la economía circular
- Recuperación del valor residual

## Principales características del servicio

- Eliminación de equipos obsoletos
- Reciclaje responsable o reasignación de activos al fin de la vida útil
- Eliminación segura de datos delicados e información de negocios crítica

## Descripción general del servicio

HP ofrece un portafolio completo de servicios relacionados con los ordenadores. Entregamos ordenadores listos para el negocio a departamentos de IT y usuarios finales; optimiza y mantiene sus ordenadores, portátiles y tablets; y ofrece servicios de final de uso seguros y sostenibles. Los servicios de recuperación y renovación son un elemento esencial de nuestro portafolio de servicios. Cuando llegue el momento de retirar los ordenadores y dispositivos más antiguos, querrás estar seguro de que se hace de la forma correcta. Con soporte para la economía circular, deja que HP se haga cargo del equipo que retiras de manera segura, eficiente y ambientalmente racional.

## Características y especificaciones

Los servicios de recuperación y renovación ayudan a gestionar adecuadamente los equipos que ya no se van a utilizar.

- **Servicio de recuperación de dispositivos de HP:** HP ofrece una solución sencilla, pero completa, que incluye la reasignación segura y sostenible de los dispositivos que ya no vas a utilizar, y te ofrece el valor residual.<sup>1</sup>
- **Servicio de desinstalación de HP:** HP retira los ordenadores, monitores y periféricos de los entornos de trabajo (cubículos, oficinas, laboratorios o salas), los traslada a la ubicación local provisional designada por el cliente (como una oficina vacía, un muelle de carga o un espacio del edificio) y los prepara para el transporte. HP también puede eliminar los medios de almacenamiento de tus dispositivos y dejarlos contigo si así lo solicitas.
- **Servicio de saneamiento de HP:** HP borrará de forma permanente y completa toda la información del equipo que ya no se va a utilizar para garantizar que no se puedan recuperar datos confidenciales o partes de él.
- **HP Recycling Service:** HP gestiona la eliminación final de los activos desinstalados que ya no se van a utilizar mediante procedimientos de reciclaje responsable.

## Especificaciones de entrega

### Servicio de recuperación de dispositivos

Puedes autoenviar los dispositivos a HP o dejar que HP se ocupe de los servicios logísticos para transportar tus dispositivos a nuestras instalaciones de reutilización, se asegure de que tus datos se eliminan o destruyen de acuerdo con los estándares del sector más recientes, te ofrezca un valor justo de mercado por los dispositivos y te proporcione una certificación de saneamiento de datos y un informe de beneficios de la sostenibilidad. Ofrecemos el servicio de recuperación de dispositivos en dispositivos de sistema personal sean o no de HP. Para utilizar el servicio de recuperación de dispositivos en dispositivos que no sean de HP, tendrás que demostrar que has adquirido un dispositivo HP.<sup>1</sup>

### Servicio de desinstalación

HP embalará y apilará tu hardware antiguo y proporcionará un registro de desinstalación en formato Microsoft Excel, que incluirá la descripción del producto, el número de serie y el número de etiqueta de activo (si lo hubiera). Los equipos que vayan a desinstalarse pueden incluir un ordenador, monitor, estación de conexión, teclado y ratón. Deberán encontrarse en el mismo cubículo, oficina, laboratorio o sala donde se vaya a instalar el nuevo hardware. Si se solicita la eliminación de medios de almacenamiento, HP realizará la eliminación en el sitio y devolverá los medios eliminados a tu ubicación de desinstalación.

### Servicio de limpieza

HP borra la información de forma permanente y completa, ya sea borrando o destruyendo los medios de almacenamiento. Ambos métodos cumplen los últimos estándares del sector y vuelven completamente ilegible cualquier dato almacenado anteriormente en el dispositivo. La limpieza puede realizarse en las instalaciones del cliente o fuera de ellas, con o sin el servicio de reciclaje de HP. Si lo prefieres, HP puede dejar los medios de almacenamiento borrados o destruidos para que los elimines de acuerdo con tus propias políticas o requisitos de seguridad. Proporcionamos un informe completo sobre el proceso.

### Servicio de reciclaje

HP programará la eliminación del equipo con un proveedor de servicios de logística aprobado, quien transportará los activos desinstalados desde las áreas de recolección centralizadas a una instalación de procesamiento de activos aprobada por HP. Los reciclaremos de forma segura y responsable con el medioambiente. Recibirás un certificado de reciclaje en el plazo de un mes desde su procesamiento.

## Responsabilidades del cliente

- **Preparación:** Si se solicita el servicio de desinstalación, HP realizará la preparación de activos necesaria; de lo contrario, deberás consolidar los activos en una ubicación central en la planta baja o en un área con acceso a ascensores y acceso directo al área de carga. Si se solicita el servicio de reciclaje independiente, los activos deben estar en palés o en cajas. Para cualquier otro servicio, el embalaje y la paletización serán realizados por un partner de servicio de HP. HP proporcionará una nota de servicio detallada que tendrás que firmar antes de la entrega del servicio.
- **Copia de seguridad de datos:** Se deberá realizar una copia de seguridad de los datos que se quieran conservar antes de que HP pueda acceder a los dispositivos en los que se encuentran. Es recomendable eliminar la información confidencial. Si se solicita la limpieza o el servicio de recuperación de dispositivos de HP, HP eliminará los datos por ti.
- **Acceso al sitio:** Las restricciones de construcción y estacionamiento, incluida la autorización de seguridad, deben especificarse al momento de solicitar el servicio. Tu representante, identificado durante la programación del servicio, debe estar presente en el sitio para dirigir al proveedor de servicios de HP al equipo apropiado. La imposibilidad de realizar una recogida como consecuencia de restricciones de acceso o la ausencia de personal del emplazamiento conllevará el cobro del precio completo del servicio sin derecho a reembolso.
- **Espacio de trabajo:** Deberás proporcionar un espacio y unas instalaciones adecuados, y a una distancia razonable de los cubículos, oficinas, laboratorios o salas para trasladar y almacenar productos. Deberás incluir un espacio de trabajo para la limpieza local (si así se solicita) y espacio de almacenamiento para los medios de almacenamiento retirados (si deseas conservarlos). Deberás notificar a HP cualquier peligro potencial para la seguridad o la salud, y HP podrá posponer el servicio hasta que se eliminen estos peligros.

- **Confidencialidad:** La información intercambiada bajo este acuerdo se tratará como confidencial si así se identifica en el momento de su revelación o si las circunstancias de su revelación así lo aconsejan. La información confidencial solamente podrá utilizarse con el fin de cumplir las obligaciones o ejercer los derechos establecidos en este acuerdo. Asimismo, solo se podrá compartir con empleados, agentes o contratistas que necesiten conocer esta información para facilitar el cumplimiento de dicho fin. La información confidencial se protegerá empleando un grado razonable de cuidado para evitar el uso o revelación no autorizado durante un periodo de 3 años desde la fecha de su recepción o (si el periodo es mayor) durante el tiempo que la información siga considerándose confidencial. Estas obligaciones no cubren información: i) que ya fuera conocida o pudiera llegar al conocimiento de la parte receptora sin obligación de confidencialidad; ii) que sea desarrollada independientemente por la parte receptora; o iii) cuya revelación sea necesaria por imperativo legal o a instancias de un organismo oficial.
- **Información personal:** Cada una de las partes cumplirá las obligaciones respectivas que le correspondan bajo la legislación de protección de datos aplicable. HP no tiene intención de acceder a información identificable personalmente durante la prestación de los servicios. En la medida en la que HP tenga acceso a información personalmente identificable almacenada en un sistema o dispositivo de la otra parte, este acceso probablemente sea fortuito y en todo momento te mantendrás como el único controlador de los datos respecto a la información personalmente identificable. Cualquier información personalmente identificable a la que tenga acceso HP se utilizará exclusivamente para el fin de prestar los servicios contratados. Eres responsable de la seguridad de tu información confidencial y propietaria.

### Servicio de recuperación de dispositivos

- **Envío:** El servicio de recuperación de dispositivos permite el autoenvío de dispositivos a HP o la posibilidad de que HP recoja, embale y envíe los dispositivos por ti. Los servicios de reciclaje y limpieza incluyen la recogida de dispositivos por parte de HP. Se requiere un mínimo de cinco unidades para el servicio de recogida. Envía el dispositivo a la dirección indicada para que pueda llegar en 20 días a contar desde la aceptación del presupuesto (solo servicio de recuperación de dispositivos). Ten en cuenta que si HP no recibe el dispositivo en los 20 días posteriores a la aceptación del presupuesto, HP tiene el derecho de revisar o retirar el presupuesto. Asegúrate de incluir todos los materiales que se especifican en el presupuesto proporcionado. Ten en cuenta que no incluir todos los materiales puede afectar al valor final del dispositivo o dar lugar a la creación de un nuevo presupuesto.
- **Presupuesto:** HP ofrecerá un presupuesto sin compromiso válido durante 30 días naturales en base a la información que proporciones sobre tu dispositivo ("presupuesto"). Este presupuesto es condicional y será confirmado a menos que lo que reciba HP o el partner de reutilización autorizado no se corresponda con la información proporcionada (p. ej., faltan componentes del dispositivo). HP indicará la cantidad final una vez que se realice la auditoría y el proceso de limpieza de datos. La aceptación de este presupuesto significa que tendrás que enviar o permitir la recogida del dispositivo para que llegue en los 20 días laborables posteriores a la aceptación del presupuesto.
- **Propiedad y autoridad:** Confirma que tienes al menos 18 años y que tienes derecho a vender tu dispositivo. De forma adicional, confirma que eres un cliente comercial o que representas a un cliente comercial y tienes el poder y la autoridad para participar de este contrato.
- **Desactivación y datos personales:** Desactiva todos los servicios de tu dispositivo, incluido "Encontrar mi dispositivo", y elimina los códigos integrados para que HP pueda borrar los datos de tu dispositivo. Elimina la información y los datos personales; no podrás recuperar los datos o archivos que hayas almacenado en el dispositivo una vez devuelto. Ten en cuenta que HP no es responsable de la pérdida de archivos o datos personales que se hayan dejado en el dispositivo.
- **Solicita el autoenvío:** Envía el dispositivo a la dirección indicada para que pueda llegar en 20 días a contar desde la aceptación del presupuesto. Ten en cuenta que si HP no recibe el dispositivo en los 20 días posteriores a la aceptación del presupuesto, HP tiene el derecho de revisar o retirar el presupuesto. Asegúrate de incluir todos los materiales que se especifican en el presupuesto proporcionado. Ten en cuenta que no incluir todos los materiales puede afectar al valor final del dispositivo o dar lugar a la creación de un nuevo presupuesto.
- **Pago (cliente directo):** Tras pedir el SKU relacionado con la logística y el procesamiento del servicio a través del portal HP B2B o de la gestión de pedidos de HP, HP te enviará una factura por el coste del servicio. Una vez que hayas enviado la factura a HP según las instrucciones indicadas en la orden de compra por los dispositivos que has enviado a HP, se te abonará el pago según las condiciones de pago estándar de HP.
- **Pago (cliente indirecto):** Una vez que el partner de recuperación de dispositivos de HP reciba la factura relacionada con los costes netos (valor residual deducido de los costes de procesamiento y logística), el partner de recuperación de dispositivos de HP te abonará el pago en el plazo de 30 días laborales desde la recepción de la factura.

## Las responsabilidades de HP con el servicio de recuperación de dispositivos

- **Auditoría y limpieza de datos:** Todos los dispositivos se someten a una auditoría una vez que son recibidos por HP o el proveedor de servicios autorizado de HP. Suponiendo que el dispositivo cumpla con los requisitos especificados en el presupuesto aprobado, HP aceptará el presupuesto. Si tu dispositivo no cumple con los requisitos establecidos en el presupuesto acordado, el presupuesto se podrá modificar en consecuencia. El partner de recuperación de dispositivos de HP reciclará los dispositivos irrecuperables. Todos los dispositivos pasan por un proceso de limpieza de datos para garantizar la eliminación de la información personal.
- **Notificación:** Una vez que se haya realizado la auditoría y la limpieza de datos, HP te enviará un informe de auditoría y financiero, una certificación de limpieza de datos y un informe de ventajas de sostenibilidad. El informe de auditoría y financiero incluirá todos los activos recibidos y cómo se comparan las condiciones con el presupuesto acordado. Este informe también incluye las instrucciones de facturación para recibir el pago. La certificación de limpieza de datos te proporciona la certificación oficial de limpieza de datos que sigue las recomendaciones del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST, por su siglas en inglés) de EE. UU. El informe de ventajas de sostenibilidad asegura tu contribución a la prevención de emisiones de gases de efecto invernadero.
- **Pago (cliente directo):** El pago del servicio se dividirá en 2:
  - Una vez que hayas pedido el SKU relacionado con los costes de la logística y el procesamiento en el portal HP B2B, HP te enviará una factura.
  - Una vez que hayas enviado una factura a HP según las instrucciones indicadas en el informe de auditoría y financiero de HP, se te abonará el pago según los términos de pago estándar de HP.
- **Pago (cliente indirecto):** Una vez que el partner de HP reciba la factura relacionada con los costes netos (valor residual deducido de los costes de procesamiento y logística), se te abonará el pago en el plazo de 30 días laborales desde la recepción de la factura.
- **Transferencia de propiedad (cliente directo):** La titularidad de los dispositivos pasa del cliente a HP una vez que se confirme la evaluación de los dispositivos y se envíe el informe de auditoría y financiero. Este servicio queda sujeto a los términos y condiciones establecidos en el acuerdo del cliente del Servicio de recuperación de dispositivos.
- **Transferencia de propiedad (cliente indirecto):** La titularidad pasa de tu propiedad a la del partner de HP una vez que se recoge o se recibe en las instalaciones del partner de HP (para autoenvío). Este servicio queda sujeto a los términos y condiciones establecidos en el acuerdo del cliente del Servicio de recuperación de dispositivos.
- **Reutilización:** HP podrá reutilizar/revender tus dispositivos de acuerdo con los estándares de reutilización del producto de HP y con las leyes y regulaciones federales, estatales y locales aplicables.



## Limitaciones del servicio

- **Concertación y cancelación de citas:** Las citas para la prestación del servicio deben programarse con siete días laborables de antelación. Los cambios o cancelaciones deben comunicarse con un mínimo de tres días laborables de antelación a la fecha programada para evitar incurrir en tarifas adicionales. El servicio no se podrá cancelar una vez que se hayan recogido las unidades o hayan llegado a nuestras instalaciones de reutilización.
- **Recogida de activos:** Los activos recogidos de su sitio no pueden ser devueltos.
- **Prestación de servicio:** El servicio solamente puede programarse en horario laboral normal, de lunes a viernes, entre las 9:00 y las 17:00, hora local. Las solicitudes de servicio fuera de este horario requieren un presupuesto personalizado. El servicio no está disponible durante los festivos de HP. Los servicios deben recibirse/ejecutarse en el país de realización del pedido.
- **Subcontratación:** HP puede subcontratar cualquier parte del servicio a un tercero, incluidos proveedores de servicios autorizados de HP, o puede transferir el Contrato de Servicio a otra entidad de HP en cualquier momento, mediante un aviso por escrito.
- **Cobertura geográfica:** Estos servicios pueden no estar disponibles en todas las ubicaciones. Ponte en contacto con el representante de ventas de HP para obtener más información sobre la cobertura específica por país y las limitaciones.
- **Recogida y logística:** Las tarifas de recogida varían en función de la información logística y están incluidas en el presupuesto. Especifica las limitaciones de acceso en el momento de realizar el pedido para evitar costes adicionales. El recuento de palés solo se realizará para recogidas organizadas en palés de forma previa y para entregas de redistribución. Todas las instalaciones deben cumplir con las condiciones de salud y seguridad estándar. Las recogidas con horarios específicos o fuera de horario en días de semana/fin de semana estarán sujetas a un presupuesto personalizado.
- **Riesgo de pérdida:** Serás responsable de cualquier riesgo de pérdida o daño de los productos hasta que estos sean recogidos por HP o entregados a HP (en caso de que envíes el producto a HP).

## Más información

Ponte en contacto con el representante de ventas de HP o partner de canal local para ampliar información o visita [hp.com/go/recoverandrenew](https://hp.com/go/recoverandrenew).

Regístrate para recibir actualizaciones  
[hp.com/go/getupdated](https://hp.com/go/getupdated)



Compartir con compañeros

1. El valor justo de mercado será evaluado en función de la antigüedad y estado del dispositivo. Es posible que no todos los dispositivos tengan valor residual. Si no lo tienen, serán reciclados de forma responsable.

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 2020 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.

4AA5-0170ESE, febrero de 2020, Rev. 5

