



Servicio HP Hardware Support Next Day Exchange

Servicios HP Care Pack

Beneficios del servicio

- Diagnóstico de problemas de forma remota y soporte técnico telefónico
- Cambio al siguiente día hábil
- Período de cobertura estándar
- Acceso a información y servicios de soporte electrónico
- Servicio de protección contra daños accidentales (opcional)

Visión general del servicio

El Servicio HP Hardware Support Next Day Exchange ofrece un servicio de cambio confiable y rápido para ciertos productos HP. Orientado específicamente a productos que pueden enviarse con facilidad y en los que es posible restaurar fácilmente los datos a partir de archivos de respaldo, el Servicio HP Hardware Support Next Day Exchange es una alternativa conveniente, pero rentable, al soporte en el sitio.

El Servicio HP Hardware Support Next Day Exchange ofrece un producto o una pieza de reemplazo que se entrega en sus instalaciones, sin cargos de flete, dentro del siguiente día hábil. Los productos o piezas de reemplazo son nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en términos de rendimiento.

Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio

Servicio	Especificaciones de la entrega
Diagnóstico de problemas y soporte de forma remota	Al surgir un problema, el cliente debe llamar primero a un número de soporte telefónico designado. HP le ofrecerá asistencia telefónica para instalación, configuración del producto, ajustes y resolución de problemas. Antes de programar un cambio de unidad, HP puede solicitarle al cliente información relevante, iniciar herramientas de diagnóstico y realizar otras actividades de soporte a pedido de HP.
Cambio al siguiente día hábil	<p>Si HP considera que el problema no puede resolverse de forma remota, HP reemplazará el producto defectuoso o la pieza defectuosa reemplazable por el cliente por un producto o pieza nueva o equivalente a nueva en términos de desempeño, pero que puede tener defectos estéticos menores.</p> <p>El producto o pieza sustituido debe devolverse a HP dentro del plazo especificado y se convierte en propiedad de HP.</p> <p>En el caso de llamadas recibidas antes de las 14, hora local, en días hábiles de HP, excluyendo feriados, HP enviará un producto de reemplazo al sitio del cliente al siguiente día hábil del registro de la solicitud del servicio. Las solicitudes de servicio recibidas después de las 14 o fuera del período de cobertura serán registradas al siguiente día hábil y el servicio se efectuará dentro del siguiente día hábil.</p> <p>En la mayoría de las áreas, se entregará un producto de reemplazo hasta las 10:30, hora local. El tiempo de entrega puede variar dependiendo de la localización geográfica.</p> <p>El producto o pieza de reemplazo se envía a través de un transportista o un servicio de mensajería a las instalaciones del cliente, sin cargos por el flete. El lugar indicado por el cliente para el envío no debe requerir que HP envíe el producto de reemplazo a través de aduanas internacionales.</p>

Servicio	Especificaciones de la entrega
Etiqueta de envío prepaga, materiales e instrucciones para la devolución de la unidad defectuosa	HP enviará el producto de reemplazo en un embalaje apropiado para la devolución del producto defectuoso a HP. En el embalaje del envío del producto de reemplazo se incluyen instrucciones y etiquetas de envío para la devolución del producto defectuoso. La ubicación desde la que se devuelve el producto defectuoso no debe requerir que el producto defectuoso atraviese aduanas internacionales. A su entera discreción, HP puede elegir retirar el producto defectuoso en las instalaciones del cliente (puede variar dependiendo de la ubicación geográfica).
Período de cobertura	<p>Como parte de este servicio, HP brinda acceso a algunas herramientas electrónicas disponibles comercialmente y a herramientas basadas en la web. El Cliente dispone de acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ciertos recursos que se ponen a disposición de los usuarios registrados, como descarga de firmware o parches de HP seleccionados, que pueden requerir derechos adicionales a través de contratos de Soporte de software de HP, suscripción a avisos de servicios proactivos relacionados con hardware y participación en foros de soporte para resolución de problemas y para compartir las mejores prácticas con otros usuarios registrados;• Búsquedas expandidas de documentos de soporte técnico autorizados basadas en la web, para permitir una resolución de problemas más rápida;• Algunas herramientas de diagnóstico de servicio exclusivas de HP con acceso mediante contraseña;• Una herramienta basada en la web para enviar preguntas directamente a HP. La herramienta ayuda a resolver problemas rápidamente con un proceso de precalificación que encamina la solicitud de soporte o servicio al recurso calificado para responder la pregunta. Esta herramienta permite ver el estado de cada solicitud de soporte o servicio presentada, incluidos los casos presentados telefónicamente;• Búsqueda en bases de datos de conocimiento de HP o de terceros, para algunos productos de terceros, para encontrar información del producto, obtener respuestas a preguntas de soporte y participar en foros de soporte. Este servicio puede estar limitado por restricciones de acceso de terceros.

Especificaciones (Opcional)

Tabla 2. Características opcionales del servicio

Protección contra daños accidentales	<p>Para determinados productos, pueden ofrecerse niveles de servicio específicos con protección contra daños accidentales por manipulación. Cuando se aplica la protección contra daños accidentales por manipulación, el cliente recibe protección contra daños accidentales por manipulación para el producto de hardware cubierto como parte de este servicio.</p> <p>El daño accidental por manipulación se define como una falla operativa o mecánica causada por un accidente de manipulación que se produce en el curso del uso normal pretendido del producto. El daño accidental por manipulación no incluye protección contra desgaste normal, robo, extravío, negligencia, virus, conducta imprudente, abusiva o intencional asociada con la manipulación y el uso del producto, daños estéticos y/o de otro tipo que no afecten la funcionalidad de la unidad, daños causados durante el envío y cualquier otra limitación o exclusión del servicio enumerada en este documento. Cualquier daño resultante de este tipo de tratamiento NO se encuentra cubierto. La cobertura contra daños accidentales de manipulación incluye derrames de líquidos no intencionales dentro o sobre la unidad, caídas accidentales o caídas durante la manipulación de la unidad y sobretensión. Los daños cubiertos también incluyen pantallas de cristal líquido (LCD) rotas o dañadas y piezas rotas como resultado de un accidente durante la manipulación. El uso de esta cobertura exige una explicación de dónde y cómo se produjo el accidente, así como una descripción detallada del incidente. El hecho de no proporcionar esta información puede resultar en el rechazo de la reclamación.</p> <p>En la sección "Limitaciones del servicio" se ofrecen detalles y exclusiones adicionales del servicio de protección contra daños accidentales por manipulación.</p>
---	---

Cobertura

Este servicio proporciona cobertura para todos los accesorios estándar incluidos con el número de identificación del producto base HP y todos los componentes internos suministrados por HP (como tarjetas HP Jetdirect, memoria y unidades de CD-ROM).

Los consumibles, incluyendo entre otros, medios extraíbles, baterías y lápices de tablet PC, kits de mantenimiento y otros insumos, dispositivos que no son de HP y accesorios comprados como adicionales al producto base, como estaciones de acoplamiento y replicadores de puertos, no están cubiertos. Las baterías de larga duración de notebooks y tablets HP están cubiertas por hasta 3 años.

El servicio se limita a la parte continental de los Estados Unidos y a ciertas áreas de Alaska y Hawái. En la mayoría de las áreas de la parte continental de los Estados Unidos, el servicio se presta al día siguiente. Se deben agregar uno o dos días para la prestación del servicio en Alaska y Hawái.

Los clientes pueden verificar con un representante autorizado de HP local si su producto o ubicación son elegibles para el servicio.

Responsabilidades del cliente

Si corresponde, el cliente debe registrar el hardware cubierto y el HP Care Pack de inmediato, como se establece en el contrato de servicio de soporte HP Care Pack.

HP puede solicitar al Cliente que apoye el esfuerzo de resolución de problemas de forma remota de HP. El cliente deberá:

- Suministrar toda la información necesaria para que HP proporcione soporte remoto oportuno y profesional y permitir que HP determine la elegibilidad del nivel de soporte;
- Iniciar autopruebas e instalar y ejecutar otros programas y herramientas de diagnóstico;
- Realizar otras actividades razonables para ayudar a HP a identificar o resolver los problemas, según lo solicite HP.

Para ciertos productos, el cliente deberá informar a HP todos los requisitos de configuración para el producto de reemplazo antes del inicio del servicio y estos requisitos de configuración deberán documentarse en cada formulario de solicitud de servicio.

En el momento de la solicitud del servicio, el cliente debe proporcionar un número de tarjeta de crédito o un número de orden de compra a HP.

El cliente deberá enviar el producto o las piezas con defectos a HP dentro de los 3 días hábiles de la recepción del producto o pieza de reemplazo y deberá obtener un recibo de seguro prepago, que el cliente deberá retener como prueba del envío a HP. Si HP no recibe el producto defectuoso dentro de los 10 días hábiles posteriores al momento en que el cliente recibió el producto de reemplazo, se cobrará al cliente el precio de lista del producto de reemplazo.

Los productos de reemplazo se enviarán y los productos defectuosos se retirarán habitualmente en la recepción del cliente o en el área de recepción de bienes, si la dirección del cliente especificada es una dirección comercial. El cliente deberá acusar recibo de la recepción del producto de reemplazo firmando el conocimiento aéreo en el momento de la entrega.

Es responsabilidad del cliente:

- Mantener una copia de seguridad actualizada del sistema operativo, el programa de desarrollo y cualquier otro programa de software o datos;
- Restaurar el software y los datos en la unidad después de la reparación o la sustitución;
- Instalar el software de aplicación del usuario y asegurarse de que todo el software esté licenciado adecuadamente.

En los casos en que las piezas para reparación por parte del cliente o los productos de reemplazo se envíen para resolver un problema, el cliente será responsable de devolver la pieza o producto defectuoso dentro del plazo determinado por HP. En caso de que HP no reciba la pieza o producto defectuoso dentro del período establecido o si la pieza o producto está desmagnetizado o presenta otro tipo de daño físico al ser recibido, se le solicitará al cliente el pago del precio de lista de HP menos cualquier descuento aplicable por la pieza o producto defectuoso, según lo determine HP.

Para los Servicios HP Care Pack que incluyen servicios de protección contra daños accidentales por manipulación:

- El cliente es responsable por informar el daño accidental a HP dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha del incidente, de modo que HP pueda reparar el sistema rápidamente. HP se reserva el derecho de negar la reparación de sistemas bajo sus programas de cobertura contra daños en los que el incidente se informe más de treinta (30) después de la fecha en que se produjo;
- Se deberá observar un período de espera de 30 días para Care Packs comprados más de 30 días después de la compra del hardware antes de poder realizar cualquier reclamación a HP.

Limitaciones del servicio

A discreción de HP, el servicio será suministrado utilizando una combinación de diagnóstico y soporte remoto, entrega de un producto de reemplazo u otros métodos de prestación de servicios. Otros métodos de prestación de servicios pueden incluir la entrega de piezas de repuesto reemplazables por el cliente, como un teclado, un mouse y otras piezas clasificadas como de autorreparación por parte del cliente. HP determinará el método de prestación de servicios apropiado requerido para brindar soporte efectivo y oportuno al cliente.

Las siguientes actividades se encuentran excluidas de este servicio:

- Diagnóstico o mantenimiento en el sitio del cliente (si se necesita o se solicitó diagnóstico o mantenimiento en el sitio, se cobrará al cliente de acuerdo con las tarifas de servicios normales de HP);
- Configuración e instalación del producto de reemplazo en el sitio del cliente;
- Copia de seguridad, recuperación y soporte del sistema operativo, otro software y datos;
- Detección y resolución de problemas de interconectividad o de compatibilidad;
- Soporte para problemas relacionados con redes;
- Servicios requeridos debido a que el cliente no incorpora reparaciones, modificaciones de sistema o parches suministrados al cliente por HP;
- Servicios requeridos debido a que el cliente no adopta acciones preventivas aconsejadas previamente por HP;
- Servicios que, en la opinión de HP, se requieran debido a intentos no autorizados por parte de personal que no es de HP de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software;
- Mantenimiento preventivo del usuario

La ubicación indicada por el cliente para entrega y retirada de productos no debe precisar que HP realice el envío de los productos de reemplazo ni la recepción de los productos defectuosos a través de aduanas internacionales.

La cobertura geográfica puede variar.

Exclusiones de la opción del servicio de protección contra daños accidentales por manipulación

La elegibilidad para la compra del servicio de protección contra daños accidentales por manipulación requiere que el producto esté cubierto por una garantía de fábrica o un servicio de extensión de la garantía de duración igual o superior a la del servicio de daños accidentales por manipulación. El servicio de protección contra daños accidentales por manipulación proporciona protección por fallas operativas o mecánicas causadas por un accidente de manipulación que se produce en el curso del uso normal pretendido del producto. No cubre las siguientes situaciones y daños provocados por:

- Desgaste normal, cambio en el color, la textura o el acabado, óxido, polvo o corrosión;
- Incendio, accidente automovilístico o doméstico, desastres naturales o cualquier otro peligro originado en el exterior del producto;

- Exposición a condiciones climáticas o ambientales fuera de las especificaciones de HP; exposición a materiales peligrosos (incluyendo riesgo biológico); negligencia del operador; uso inadecuado; manipulación inadecuada; suministro eléctrico inapropiado; reparaciones o intentos de reparación no autorizados; modificaciones de los equipos, adiciones o instalación inapropiadas o no autorizadas; vandalismo, daños por infestación de animales o insectos; baterías defectuosas; pérdidas de baterías o falta de mantenimiento especificado por el usuario (incluso el uso de limpiadores inadecuados);
- Error en el diseño, la fabricación, la programación o las instrucciones del producto;
- Mantenimiento, reparación o sustitución debido a la pérdida o daños resultantes de cualquier causa que no sea el uso, almacenamiento y funcionamiento normal del producto de acuerdo con las especificaciones del fabricante y el manual del propietario;
- Robo, pérdida o desaparición misteriosa o no explicada o extravío;
- Pérdida o daños de datos; interrupción de las actividades de negocios;
- Fraude (incluso, entre otros, declaraciones incorrectas, engañosas, erróneas o incompletas de la forma como se dañó el equipo al responsable por el arbitraje, el reparador del cliente o a HP);
- Daños accidentales o de otro tipo al producto que sean estéticos por su naturaleza, lo que significa que no impactan en el funcionamiento del producto;
- Imperfecciones en la pantalla de una computadora, incluyendo, entre otras, píxeles "quemados" o faltantes, causados por el uso y funcionamiento normal del producto;
- Daños a productos cuyo número de serie haya sido eliminado o alterado;
- Daños o fallas de equipos cubiertas por la garantía del fabricante, un recall o boletines de fábrica;
- Daños causados durante el envío del cliente del producto cubierto a o desde otra ubicación.
- Danos al hardware, software, medios, datos, etc. como consecuencia de causas que incluyen, entre otras, virus; programas; programas de red; actualizaciones; formateo de cualquier tipo; bases de datos; archivos; controladores; código fuente; código de objeto o datos propietarios; cualquier soporte, configuración, instalación o reinstalación de cualquier software o datos o uso de medios dañados o defectuosos;
- Cualquier y toda condición preexistente que haya ocurrido antes de la fecha de compra del Servicio HP Care Pack;
- Obsolescencia del producto;
- Cualquier equipo reubicado fuera del país de compra y no cubierto por un Servicio HP Care Pack de Viaje + Daño accidental por manipulación;
- Pantallas LCD dañadas o con defectos cuando la falla fue causada por abuso o por algún motivo excluido en este documento;
- Daños intencionales que resulten en una pantalla de PC agrietada o dañada o en un monitor dañado;
- Daños debido a acción policial, guerra declarada o no declarada, incidente nuclear o terrorismo;
- Alteración o modificación de cualquier tipo del producto cubierto;
- Cualquier acto con la intención de causar daños al producto cubierto;
- Conducta imprudente, negligente, abusiva, deliberada o intencional mientras se manipula o utiliza el producto. Si se proporcionaron o se pusieron a disposición para su uso con el producto elementos de protección, como cubiertas, maletines de transporte, bolsas, etc., el cliente debe usar continuamente estos accesorios del producto para ser elegible para protección bajo este servicio de cobertura contra daños accidentales. Las conductas imprudentes, negligentes, abusivas, deliberadas o intencionales incluyen, entre otras, el tratamiento y uso del producto cubierto de manera dañina, injuriosa u ofensiva que pueda resultar en daños en el producto y cualquier daño deliberado o intencional al producto. Cualquier daño resultante de este tipo de actos NO está cubierto por este servicio de cobertura contra daños accidentales de manipulación.

Limitaciones de la opción del servicio de protección contra daños accidentales por manipulación

Para productos de notebooks comerciales HP, HP no limita el número de reclamaciones por daños accidentales por manipulación calificados durante la vigencia del contrato de Servicio HP Care Pack. Sin embargo, HP se reserva el derecho de auditar físicamente su producto y/o colaborar con el cliente para validar una reclamación presentada por daños accidentales por manipulación.

HP puede, a su entera discreción, optar por sustituir el producto de notebook comercial HP en vez de repararlo. El producto cubierto pasa a ser propiedad de HP y debe devolverse a HP (o a quien HP designe) con los gastos a cargo de HP. HP se reserva el derecho de sustituir el producto por un producto remanufacturado. Los avances tecnológicos pueden resultar en el reemplazo del producto por un producto con un precio de venta inferior al del producto original.

Para otros productos que no sean notebooks comerciales, el daño accidental por manipulación se limita a una reclamación por producto por un período de 12 meses a partir de la fecha de inicio del Servicio HP Care Pack. Si se necesita realizar una reparación adicional dentro del período de 12 meses, el costo de cualquier reclamación adicional será cobrado en base al tiempo y los materiales, pero todos los otros aspectos del Servicio HP Care Pack comprado permanecerán efectivos, a menos que esté documentado específicamente lo contrario en el país de compra.

HP también se reserva el derecho de negar la aceptación de solicitudes de compra del servicio de protección contra daños accidentales por manipulación a su entera discreción.

El uso de esta cobertura exige una explicación de dónde y cómo se produjo el accidente, así como de una descripción detallada del incidente. El hecho de no proporcionar esta información puede resultar en el rechazo de la reclamación.

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.

Información para pedidos

La disponibilidad de las características del servicio puede variar de acuerdo con los recursos locales y puede restringirse a productos y lugares geográficos elegibles. Para obtener más información o para solicitar el Servicio HP Hardware Support Next Day Exchange, contacte a un representante local de HP o a su revendedor de HP.

Para obtener más información

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

hp.com/services/alwayson

hp.com/services/carepack

Suscríbese para recibir actualizaciones
hp.com/go/getupdated

Los Servicios de HP se rigen por los términos y condiciones del servicio correspondientes de HP proporcionados o indicados al 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, 2007–2009, 2011–2013, 2015 HP Development Company, L.P. La información que contiene este 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.

