

Soporte de hardware al día siguiente laborable para viajeros



Care Pack, parte de HP Care

Ventajas del servicio

- Soporte de hardware HP durante su viaje
- Cómodo soporte in situ donde esté disponible
- Tiempos de respuesta predecibles
- Cobertura internacional

Características más destacables del servicio

- Cobertura en viajes: servicio disponible en más de 80 países
- Diagnóstico y soporte remotos
- Soporte técnico de hardware in situ
- Piezas y materiales incluidos
- Periodo de cobertura en horas y días laborables estándar
- Tiempo de respuesta in situ al día siguiente laborable según la zona
- Cobertura sólo para portátil (opcional)
- Servicio de retención de soportes defectuosos (opcional; solo para algunos productos)
- Servicio de protección contra daños por accidente, disponible

Service overview

El soporte de hardware al día siguiente laborable para viajeros proporciona a los usuarios de equipos portátiles una solución de soporte técnico de hardware para su nuevo producto portátil HP. Esta sencilla y cómoda solución está disponible en todos los países y zonas geográficas enumeradas en el sitio web hp.com/services/travel. Este servicio está disponible para algunos productos seleccionados de las marcas HP y Compaq e incluye, según la zona, un tiempo de respuesta in situ al siguiente día laborable (con diagnóstico remoto del problema en el idioma local en los países participantes) para prestar asistencia en la resolución del problema de hardware. Se ofrece soporte técnico durante las horas y días laborables estándar del país o zona geográfica.

Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Cobertura en viajes	<p>En las principales ciudades del mundo, se ofrece cobertura de viaje, con una lista de emplazamientos y países amplia y en crecimiento. Encontrarán una lista detallada y actualizada en hp.com/services/travel. Esta lista facilita información sobre la disponibilidad geográfica concreta del soporte de hardware al día siguiente laborable para viajeros, incluidas las opciones de protección contra daños por accidentes y retención de soportes defectuosos. La lista de países y zonas geográficas está sujeta a cambios sin previo aviso.</p> <p>Cuando el cliente viaja a cualquiera de estos lugares fuera del país de compra original del producto, HP le ofrecerá lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Proporcionará al cliente el número de teléfono del centro de soluciones global de HP para el país o zona geográfica pertinente en la sección «Póngase en contacto con HP» de hp.com• Aceptará llamadas del cliente o del departamento técnico interno de la empresa del cliente en el país o zona geográfica del viaje• Diagnosticará el nivel de fallos del hardware• Organizará un servicio de respuesta al siguiente día laborable en el emplazamiento del cliente en el país o zona geográfica participante o entregará una pieza de repuesto si es necesario• Proporcionará las piezas necesarias para la reparación de acuerdo a la especificación del hardware, siempre y cuando haya piezas disponibles en el lugar del viaje
Diagnóstico y soporte remotos	<p>Una vez que el cliente haya realizado una solicitud de servicio llamando al número de teléfono de asistencia de HP designado, HP colaborará junto al cliente dentro del periodo de cobertura para aislar el problema de hardware, y solucionarlo, remediarlo y resolverlo de manera remota con el cliente. Antes de desplazarse, HP puede iniciar y realizar diagnósticos remotos con herramientas de soporte electrónico remoto (si están disponibles) para tener acceso a los productos incluidos en el servicio, o HP puede servirse de otros medios a su alcance para facilitar la resolución del problema de forma remota.</p> <p>Si experimenta un problema de hardware fuera del país de compra, el cliente debe llamar primero a HP para obtener asistencia técnica durante las horas y días laborables locales a los números de teléfono locales que se proporcionan en la sección «Póngase en contacto con HP» de hp.com.</p>

Característica	Especificaciones de la prestación
Soporte técnico de hardware in situ	<p>Si, en opinión de HP, un problema de hardware técnico no se puede resolver de forma remota, un representante de HP autorizado proporcionará soporte técnico in situ para los productos de hardware cubiertos por el servicio a fin de que vuelvan a funcionar. A su sola discreción, HP puede optar por reemplazar los productos de hardware en lugar de repararlos. Los productos se reemplazarán por productos nuevos o funcionalmente equivalentes. Los productos reemplazados pasarán a ser propiedad de HP.</p> <p>Además, HP puede instalar las mejoras de ingeniería que estén disponibles para ayudar a que los productos de hardware del cliente funcionen correctamente y mantener la compatibilidad con las piezas de repuesto de hardware suministradas por HP. HP puede instalar actualizaciones de firmware que, en su opinión, sean necesarias para que el producto cubierto por el servicio vuelva a funcionar o siga siendo compatible con HP.</p>
Piezas y materiales	<p>HP proporcionará las piezas y componentes autorizados que sean necesarios para mantener en estado de funcionamiento el producto de hardware cubierto, incluidas las piezas y componentes que correspondan a las mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas. Las piezas de repuesto serán nuevas o funcionalmente equivalentes a las nuevas. Las piezas reemplazadas pasarán a ser propiedad de HP. Los clientes que deseen conservar las piezas sustituidas, recibirán una factura y deberán pagar el precio de lista menos los descuentos aplicables por pieza de repuesto.</p> <p>Las piezas de suministros y consumibles no están incluidas y no se proporcionarán como parte de este servicio; los términos y condiciones de la garantía estándar se aplican a las piezas de suministros y consumibles.</p> <p>Vida útil/uso máximo admitido: Las piezas y los componentes que hayan superado su vida útil máxima con asistencia técnica o las limitaciones de uso máximo según se establece en el manual de funcionamiento del fabricante, en las especificaciones del producto o en la hoja de datos técnicos del producto no se proporcionarán, repararán ni sustituirán como parte de este servicio.</p>
Periodo de cobertura	<p>El período de cobertura especifica el tiempo durante el cual se prestan los servicios descritos, in situ o de forma remota.</p> <p>Las solicitudes de servicio recibidas fuera de este período se registrarán para el día siguiente para el que el cliente tenga un período de cobertura de servicio.</p> <p>Para este servicio está disponible el siguiente periodo de cobertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horario de oficina normal, semana laboral estándar (9x5): El servicio está disponible de 8:30 a 17:30 (8:30 a 14:30 durante Julio y Agosto), hora local, de lunes a viernes, excepto los días festivos en HP (pueden variar según la zona) o las horas y días laborables estándar de los países o zonas geográficas participantes donde se requiera el servicio. <p>Todos los períodos de cobertura están sujetos a la disponibilidad local. Póngase en contacto con una oficina de ventas local para conocer los detalles de disponibilidad del servicio.</p>
Tiempo de respuesta in situ	<p>El plazo de respuesta in situ hace referencia al período de tiempo que va desde que se recibe y se registra en HP la solicitud de servicio hasta que el representante de HP autorizado llega a las instalaciones del cliente, si está dentro del plazo especificado de cobertura. Los tiempos de respuesta se miden sólo durante el período de cobertura y pueden continuar hasta el día siguiente en el que haya un período de cobertura.</p> <p>Para este servicio está disponible el tiempo de respuesta in situ siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta in situ al día siguiente laborable: un representante de HP autorizado llegará al emplazamiento del cliente durante el período de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware el día de cobertura posterior al registro de la solicitud de servicio. <p>Pueden aplicarse restricciones locales, como áreas de servicio de viaje con un tiempo de respuesta ajustado, según la zona geográfica donde se solicite el soporte técnico.</p> <p>Todos los tiempos de respuesta están sujetos a la disponibilidad local. Póngase en contacto con una oficina de ventas de HP local para conocer los detalles de disponibilidad del servicio.</p>

Especificaciones (opcional)

Tabla 2. Características opcionales del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Cobertura sólo para portátiles	<p>Para algunos productos, el cliente puede elegir la cobertura sólo para portátiles. Con esta cobertura, los servicios HP Care Pack no extienden el nivel de servicio especificado al monitor externo o la estación de anclaje ni a los accesorios externos.</p> <p>La estación de anclaje o replicador de puerto es elegible para cobertura dentro del país donde se compró el Care Pack, pero no califica para cobertura cuando el viaje es fuera del país de compra.</p>
Retención de soportes defectuosos	<p>Para los productos que cumplan los requisitos, este servicio opcional permite conservar los componentes de la unidad de disco duro o SSD/Flash defectuosa a los que no quiera renunciar si el disco («Disk o SSD/Flash») que cubre este servicio contiene datos confidenciales. Todas las unidades de disco o SSD/Flash de un sistema con cobertura se incluirán en la conservación de soportes defectuosos. Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario de este documento o los términos de asistencia de pedido único de HP, HP renuncia al derecho a la posesión y titularidad de una unidad de disco o SSD/Flash defectuosa cubierta por el servicio opcional de conservación de soportes defectuosos en el caso de que HP suministre un producto de repuesto al cliente. El cliente retendrá todas las unidades de disco o SSD/Flash a las que dé soporte HP según el acuerdo de soporte de HP, y será plenamente responsable de la protección y privacidad de los datos que residan en dichas unidades de disco o SSD/Flash defectuosas.</p>
Protección contra daños por accidente	<p>Para algunos productos se pueden ofrecer niveles de servicio específicos con protección contra daños por accidente. En esos casos, el cliente recibe protección contra daños por accidente como parte de este servicio para el producto de hardware cubierto.</p> <p>Los daños por accidente se definen como los daños físicos que sufre un producto como resultado de un incidente repentino e imprevisto, siempre y cuando ese daño se produzca en el transcurso de su uso habitual. Los riesgos cubiertos incluyen derrames de líquidos no intencionales sobre o en el interior de la unidad, caídas y sobrecargas eléctricas, así como pantallas de cristal líquido (LCD) dañadas o rotas y piezas rotas.</p> <p>Los detalles adicionales y las exclusiones correspondientes al servicio de protección contra daños por accidente se detallan en la sección de «Limitaciones del servicio».</p>

Cobertura

Este servicio proporciona cobertura para los productos de hardware de las marcas HP o Compaq y todos los componentes internos suministrados por HP (como tarjetas HP Jetdirect, memoria y unidades de CD-ROM), así como los accesorios conectados de las marcas HP o Compaq adquiridos con el producto principal, como el ratón, teclado, estación de anclaje, adaptador de alimentación de CA.

No están cubiertos los monitores HP externos. En los dispositivos multifunción se incluye la cobertura de la pantalla, lo que no se considera un monitor externo separado. Sin embargo, un segundo monitor conectado a un dispositivo multifunción, no estaría cubierto por este servicio, por ejemplo.

Con este servicio no están cubiertos los consumibles, entre los que se incluyen a título enunciativo, pero no limitativo, las baterías que puede reemplazar el cliente y los lápices de Tablet PC, kits de mantenimiento y otros suministros, ni tampoco dispositivos para mantenimiento del usuario o de otros fabricantes. Las baterías de los equipos portátiles y tablets HP están cubiertas por 3 años.

Es posible que se necesite una ruta de actualización para componentes y piezas de repuestos que ya no se fabrican. Las actualizaciones para las piezas o componentes que ya no se fabrican, en algunos casos, puede tener como resultado cargos adicionales para el Cliente. HP trabajará con el Cliente para recomendar una sustitución. Debido a las capacidades de soporte local, no habrá repuestos en todos los países de todos los componentes.

Responsabilidades del cliente

Si el cliente no cumple las responsabilidades que se especifican a continuación, HP o el proveedor de servicios autorizado de HP no estarán obligados a ofrecer los servicios descritos.

Si procede, el cliente o el representante autorizado de HP deberán registrar el producto de hardware al que se va a dar soporte en el plazo de 10 días a partir de la adquisición del servicio, utilizando las instrucciones de registro de cada paquete, de un documento enviado por correo electrónico o de otro método indicado por HP. En el caso de que un producto cubierto cambie de emplazamiento de forma permanente, el registro (o un ajuste apropiado al registro HP existente) debe producirse en un plazo de 10 días desde que se efectúe el cambio.

Si se lo solicita HP, el cliente deberá ayudar a HP en sus esfuerzos de solucionar el problema de manera remota. El cliente se comprometerá a:

- Ejecutar los programas de diagnóstico pertinentes que deba realizar el propio cliente antes de notificar a HP el funcionamiento anómalo del producto de hardware
- Notificar rápidamente a HP el funcionamiento anómalo del producto de hardware
- Proporcionar el número de serie del producto cubierto
- Proporcionar la dirección y el número de teléfono local
- Estar presente durante el servicio in situ del técnico o para recibir las piezas que lleve el mensajero
- Conceder a HP acceso total sin restricciones a todos los lugares en los que se realizará el servicio
- Proporcionar toda la información necesaria para que HP ofrezca una asistencia remota puntual y profesional y para permitir que HP determine el nivel de soporte idóneo
- Iniciar pruebas automáticas e instalar y ejecutar otras herramientas y programas de diagnóstico
- Instalar las actualizaciones y revisiones de firmware que le correspondan
- Dentro de lo razonable, realizar las actividades que solicite HP para ayudarle a identificar o solucionar los problemas

El cliente es responsable de instalar, de manera puntual, las actualizaciones críticas de firmware que le correspondan, así como los componentes que deba reparar él mismo y los productos de sustitución que se le entreguen.

Cuando se envíen componentes de autorreparación para solucionar un problema, el cliente debe devolver el componente defectuoso en el plazo de tiempo que HP indique. Si HP no recibe el componente defectuoso en el plazo de tiempo designado o si llega dañado, el cliente deberá pagar la suma que HP estime.

Con la característica de servicio opcional de retención de soportes defectuosos, el cliente tendrá las siguientes responsabilidades:

- Mantener el control físico de las unidades de disco o SSD/Flash en todo momento mientras HP preste sus servicios de soporte; HP no es responsable de los datos contenidos en las unidades de disco o SSD/Flash.
- Asegurarse de que los datos confidenciales de la unidad de disco o SSD/Flash retenida se destruyen o siguen estando seguros.
- Disponer de un representante autorizado para conservar las unidades de disco defectuosas o SSD/Flash, aceptar las unidades de disco o SSD/Flash de sustitución, proporcionar a HP información de identificación de cada unidad de disco o SSD/Flash que se conserve de acuerdo con el contrato y, si HP lo solicita, confirmar en un documento facilitado por HP que se conservan las unidades de disco o SSD/Flash.
- Destruir la unidad de disco o SSD/Flash conservada o garantizar que no se vuelva a utilizar.
- Desechar todas las unidades de disco o SSD/Flash conservadas en cumplimiento de las leyes y normas de protección del entorno vigentes.

En el caso de unidades de disco o SSD/Flash suministradas por HP como préstamo, alquiler o leasing, el cliente devolverá de inmediato las unidades de disco o SSD/Flash de sustitución en el momento en que se produzca el vencimiento o la finalización del servicio de soporte de HP. El cliente será el único responsable de eliminar todos los datos confidenciales antes de devolver la unidad de disco o SSD/Flash alquilada, en préstamo o en leasing, y HP no se hace responsable de mantener la confidencialidad o la privacidad de los datos confidenciales que queden en dicha unidad.

Limitaciones del servicio

A discreción de HP, el servicio se aplicará a través de una combinación de soporte y diagnóstico remotos, servicios realizados in situ y otros métodos de prestación de servicios. Entre los otros métodos de prestación de servicios se encuentra la entrega, por mensajero, de piezas que deba sustituir el propio cliente, como un teclado, un ratón y otros componentes clasificados como de autorreparación, o un producto de sustitución completo. HP determinará el método de entrega apropiado para ofrecer una asistencia al cliente efectiva y puntual.

HP se reserva el derecho de retirar el producto cubierto del emplazamiento del cliente para hacer la reparación.

HP exige que el cliente devuelva la unidad defectuosa al país original de compra si, por alguna circunstancia de reparación, como el servicio protección contra daños por accidente, se necesitara sustituir el dispositivo. La sustitución de la unidad completa no está disponible en lugares distintos al país original de adquisición del servicio. La cobertura de viajes se limita a reparaciones, in situ o no, de la unidad original.

No se aplicará un tiempo de respuesta in situ si el servicio se puede realizar mediante diagnóstico remoto, asistencia remota u otros métodos de prestación de servicios antes descritos.

Quedan excluidas de este servicio las siguientes actividades, entre otras:

- Copia de seguridad, recuperación y soporte del sistema operativo, otro software y datos
- Localización de problemas de interconexión o compatibilidad
- Servicios requeridos porque el cliente no aplicó correcciones, reparaciones, revisiones o modificaciones del sistema que HP le proporcionó
- Servicios requeridos porque el cliente no tomó las medidas preventivas aconsejadas por HP
- Mantenimiento preventivo del usuario

Cuando el cliente se desplaza fuera del país de compra, los servicios de soporte técnico descritos se proporcionarán sólo si el país o zona geográfica donde el servicio se solicita y es prestado está en la lista de países y zonas geográficas participantes en la tabla a la que se puede acceder en hp.com/services/travel. No hay servicios disponibles bajo este acuerdo en los países o zonas geográficas que no se incluyen en dicha lista. Sin embargo, se puede prestar el servicio a un precio inferior en algunos lugares adicionales que no se mencionan en esa tabla.

Si las piezas que se necesitan para llevar a cabo la reparación, especialmente las relacionadas con idiomas o países específicos, no están disponibles, el cliente tiene las siguientes opciones:

- Posponer la solicitud de servicio hasta que vuelva al país donde el producto se compró originalmente
- Aceptar el repuesto de una pieza extranjera defectuosa por una pieza local (por ejemplo un teclado inglés/ inglés americano)

Las piezas especiales relacionadas con un idioma o país específico, como los teclados en inglés no internacional, los teclados en un idioma no local o algunas piezas de la fuente de alimentación no están generalmente disponibles cuando se viaja internacionalmente y no están cubiertos por los términos de este acuerdo, excepto en las fronteras del país de origen.

Los servicios solicitados fuera del país de compra original del producto se limitan únicamente a la unidad base. Los servicios para monitores externos se proporcionan solo en el país de origen de la compra, si se ha adquirido una cobertura adicional. La estación de anclaje o el duplicador de puertos son objeto de la cobertura en el país de origen donde se adquirió el servicio Care Pack, pero no estarán cubiertos si se viaja fuera del país de adquisición.

Este servicio no cubre las opciones de otras marcas que no sean HP.

Limitaciones de la característica de servicio opcional de conservación de soportes defectuosos

La característica de servicio opcional de retención de soportes defectuosos sólo se aplica a las unidades de disco o SSD/Flash reemplazadas por HP debido a un funcionamiento incorrecto. No se aplica a la sustitución de unidades de disco o SSD/Flash que no presentan fallos.

Las unidades de disco SSD/Flash especificadas por HP como piezas consumibles o que hayan superado su vida útil máxima admitida o el límite de uso máximo según se determine en el manual de funcionamiento del fabricante, las especificaciones del producto o en la hoja de datos técnicos no tendrán opción a la función de retención de soportes defectuosos.

HP supervisa constantemente las tasas de fallo de las unidades de disco duro o SSD/Flash y se reserva el derecho de cancelar este servicio previo aviso de 30 días si considera de manera razonable que el cliente está abusando de la característica de servicio opcional de retención de soportes defectuosos (p. ej., cuando la sustitución de las unidades de disco duro o SSD/Flash defectuosas excede materialmente las tasas de fallo estándar del sistema afectado).

HP NO SE RESPONSABILIZA EN ABSOLUTO DEL CONTENIDO NI DE LA DESTRUCCIÓN DE LAS UNIDADES DE DISCO O SSD/FLASH RETENIDAS POR EL CLIENTE. SIN PERJUICIO DE LO QUE ESTIPULEN EN CONTRA LOS TÉRMINOS DE ASISTENCIA DE PEDIDO ÚNICO DE HP O LA FICHA TÉCNICA DE DATOS, EN NINGÚN CASO HP O SUS FILIALES, SUBCONTRATISTAS O PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES DE DAÑOS FORTUITOS, ESPECIALES O CONSECUENTES NI DAÑOS POR PÉRDIDA O MALA UTILIZACIÓN DE LOS DATOS AFECTADOS POR ESTE SERVICIO DE RETENCIÓN DE SOPORTES DEFECTUOSOS.

Exclusiones de la característica de servicio opcional de protección contra daños por accidente

Para poder comprar la protección contra daños por accidente requiere que el producto esté cubierto por una garantía de fábrica o servicio de extensión de garantía con una duración de la cobertura igual o mayor que el servicio de protección contra daños por accidente. El servicio de protección contra daños por accidente protege contra daños por accidentes repentinos e imprevistos durante la manipulación, siempre que tales daños se produzcan en el transcurso de su uso habitual.

No cubre las siguientes situaciones y daños debido a:

- Desgaste normal; cambios en el color, textura o acabado; deterioro gradual; moho; polvo; o corrosión
- Incendio, accidente vehicular o en la vivienda (en los casos en los que dicho accidente está cubierto por una póliza de seguro u otra garantía del producto), catástrofes naturales (que incluyen, entre otros, inundaciones), o cualquier otro peligro procedente desde fuera del producto
- Exposición a condiciones meteorológicas o ambientales que están fuera de las especificaciones de HP; exposición a materiales peligrosos (incluso peligros biológicos); negligencia del operador; uso o manejo indebido; fuente de alimentación inadecuada; reparaciones o intentos de reparación no autorizados; modificaciones de los equipos, archivos adjuntos o instalación, indebidos y no autorizados; vandalismo; infestación o daños producidos por animales o insectos; baterías defectuosas; fugas de batería; o falta de mantenimiento recomendado por el fabricante (incluye el uso de productos de limpieza inadecuados)
- Error en el diseño, construcción, programación o instrucciones del producto
- Mantenimiento, reparación o reemplazo necesarios por pérdidas o daños que resulten de cualquier causa que no sea uso, almacenamiento y funcionamiento normales del producto de acuerdo con las especificaciones del fabricante y el manual del propietario
- Robo, pérdida, desaparición misteriosa o extravío
- Pérdida de datos o datos dañados, interrupciones de la actividad comercial
- Fraude (incluye, entre otros, divulgación incorrecta, engañosa, errónea o incompleta de cómo el equipo se dañó al adjudicador, el servicio técnico, o HP por parte del cliente)
- Daños por accidente o de otro tipo al producto que es de naturaleza estética, es decir, daños que no afectan al funcionamiento y la funcionalidad del equipo.

- Imperfecciones en la pantalla del monitor del ordenador, que incluye, entre otros, píxeles quemados y faltantes, causado por el uso y el funcionamiento normal del producto.
- Daños al producto cuyo número de serie se han eliminado o alterado
- Daño o fallo del equipo que está cubierto por garantía, retiro de unidades del mercado o boletines de fábrica
- Daños causados durante el envío del producto cubierto por parte del cliente hacia o desde otra ubicación
- Daños en el hardware, software, soportes, datos, etc. derivados de causas, que incluyen, entre otras, virus; programas de aplicaciones; programas de redes; actualizaciones; formateo de cualquier tipo; bases de datos; archivos; controladores; código fuente; código objeto o datos patentados; soporte, configuración, instalación o reinstalación de cualquier software o datos; o uso de soportes dañados o defectuosos.
- Cualquiera y todas las condiciones preexistentes que se haya producido (es decir, que tuvieron lugar) antes de la fecha de compra del Care Pack
- Obsolescencia del producto
- Cualquier equipo reubicado fuera del país de compra y no cubierto por un servicio Care Pack con protección contra daños por accidente durante un viaje.
- Pantallas LCD defectuosas o dañadas cuando el fallo es causado por abuso o está, de algún otro modo, excluido en el presente
- Daño intencional que causa grietas o daños en la pantalla o en el monitor
- Daños debidos a la acción policial, guerra declarada o no, accidente nuclear o terrorismo
- Cualquier alteración o modificación del producto bajo cobertura
- Cualquier acto intencional que cause daños al producto cubierto
- Conducta imprudente, negligente o abusiva al manejar o usar el producto. (En el caso de que se proporcionen o pongan a disposición elementos de protección, como cubiertas, maletines o bolsos de transporte, etc. con el producto cubierto, el cliente debe utilizar continuamente estos accesorios para ser elegible para la protección bajo el servicio de cobertura de daño por accidente. Conducta imprudente, negligente o abusiva incluye, pero no se limita a, el tratamiento y uso del producto cubierto en una manera perjudicial u ofensiva que puede resultar en el daño intencional o deliberado del producto. Los daños causados por esos actos NO están cubiertos por este servicio de protección contra daños por accidente. Para los productos comerciales o para consumidores de HP, el daño por accidente durante la manipulación se limita a un incidente por producto y por período de 12 meses contando a partir de la fecha de inicio de los servicios Care Pack. Una vez que se llegue al límite especificado, el coste de las reclamaciones adicionales se cobrarán sobre una base de tiempo y materiales, pero el resto de aspectos del servicio Care Pack seguirá en vigencia, a menos que se documente de otra forma específicamente en el país de la compra. Para aquellos clientes con un historial de reclamaciones significativamente alto, HP también se reserva el derecho de negar la aceptación de las solicitudes para comprar el servicio de protección contra daño por accidente durante manipulación).

Requisitos para el servicio

La cobertura en viajes, tal como se especifica en la Tabla 1, en países o zonas geográficas distintas del país de compra original del producto está limitada a los periodos de viaje y no es válida para la instalación permanente en otra región.

Zonas de desplazamiento

Todos los tiempos de respuesta in situ para hardware se aplican solo a los emplazamientos ubicados en un radio de 160 Km (100 millas) del punto de soporte designado por HP. Los desplazamientos a lugares situados a una distancia máxima de 320 km del centro de soporte designado por HP están cubiertos sin coste adicional. Si el emplazamiento se encuentra a más de 320 km de distancia del centro de soporte designado por HP, se aplicará un cargo adicional por desplazamiento.

Las zonas de desplazamiento y los costes, si procede, pueden variar en algunas ubicaciones geográficas.

Para emplazamientos ubicados a más de 160 km del punto de soporte designado por HP, se modificarán los tiempos de respuesta en concepto de la ampliación del recorrido, como se muestra en la tabla siguiente.

Distancia del punto de soporte designado por HP	Tiempo de respuesta in situ
0-160 km	Día laborable siguiente *
161-320 km	1 día laborable más *
321-480 km	2 días laborables más *
Más de 480 km	Se fija al realizar el pedido, sujeto a disponibilidad de recursos *

Para más información

hp.com/go/pcandprintservices

Para contactar los Centros de Soluciones Globales HP para soporte técnico, visite http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html.

* Las definiciones de zonas de desplazamiento y el tiempo de respuesta correspondiente varía según los países y zonas geográficas participantes. Póngase en contacto con una oficina de ventas local para conocer detalles sobre las zonas de desplazamiento y el tiempo de respuesta modificado.

Regístrese y reciba las 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 tener derechos legales adicionales, según las leyes locales aplicables, y tales derechos no se ven afectados en ningún modo por los términos y condiciones de los servicios de HP o por la garantía limitada de HP, incluida con su producto HP.

© Copyright 2016 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 figuran en las declaraciones expresas de garantía que se incluyen con ellos. Nada de lo que aquí se indica debe interpretarse como una garantía adicional. HP no será responsable de los errores técnicos o editoriales ni de las omisiones que pueda contener el presente documento.

