

Garantía Limitada Mundial de HP y Soporte técnico

Garantía Limitada del Hardware de HP

Período de Garantía Limitada

El período de garantía limitada para su producto HP se indica en las etiquetas de número de serie adheridas al producto. El primer número corresponde al período de garantía para piezas en días (d) o años (y); el segundo corresponde al período de garantía de mano de obra por días (d) o años (y); el tercero, a su vez, corresponde al período de garantía de servicio a domicilio en días (d) o años (y). A modo de ejemplo, si el período de garantía limitada que se indica en la etiqueta de número de serie es 1y/1y/1y, ello significa piezas por un año, mano de obra por un año y servicio a domicilio por un año. El período de la Garantía Limitada empieza en la fecha de la compra o el arrendamiento a HP, o a partir de la fecha en que HP finaliza la instalación. El recibo de la compra o el albarán de entrega, que muestra la fecha de compra o arrendamiento del producto, constituye la prueba de la fecha de adquisición o arrendamiento a menos que HP o su distribuidor le informe de lo contrario por escrito. Es posible que deba presentar la prueba de compra o arrendamiento para recibir el servicio de garantía.

En este documento se indican las ofertas del Servicio de garantía básico. Su producto de hardware de HP puede incluir determinadas ampliaciones a esta garantía básica; para obtener información actualizada sobre la garantía, póngase en contacto con HP.

Términos Generales

Esta Garantía Limitada de hardware de HP le ofrece a usted, el cliente, unos derechos de garantía limitada explícitos de HP, el fabricante. Consulte el sitio Web de HP para obtener una descripción detallada de todo lo que incluye la garantía limitada. Asimismo, también puede disfrutar de otros derechos legales según lo dispuesto por las leyes locales aplicables o mediante un acuerdo especial y por escrito con HP.

EN LA MEDIDA EN QUE LA LEGISLACIÓN LOCAL LO PERMITA, HP NO CONCEDE NINGUNA GARANTÍA O CONDICIÓN EXPRESA, YA SEA ESCRITA U ORAL. ASIMISMO, HP RENUNCIA EXPRESAMENTE A TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES QUE NO SE HAYAN INDICADO EN ESTA GARANTÍA LIMITADA. EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEGISLACIÓN LOCAL APLICABLE FUERA DE LOS ESTADOS UNIDOS, HP RENUNCIA A TODAS LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS, INCLUIDAS CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD E IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO. EN EL CASO DE TODAS LAS TRANSACCIONES QUE TENGAN LUGAR EN LOS ESTADOS UNIDOS, CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD, CALIDAD SATISFACTORIA O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO SE LIMITAN A LA DURACIÓN DE LA GARANTÍA EXPRESA ESTABLECIDA ANTERIORMENTE. ALGUNOS ESTADOS O PAÍSES NO PERMITEN LIMITACIONES EN LA DURACIÓN DE UNA GARANTÍA IMPLÍCITA O LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE LOS DAÑOS INCIDENTALES O CONSECUENTES PARA LOS PRODUCTOS DE CONSUMO. EN DICHOS ESTADOS O PAÍSES, ALGUNAS DE LAS EXCLUSIONES O LIMITACIONES DE ESTA GARANTÍA LIMITADA PUEDEN NO APLICARSE EN SU CASO.

EN EL CASO DE TRANSACCIONES DE CONSUMO Y, EN LA MEDIDA EN QUE LA LEGISLACIÓN LO PERMITA, LOS TÉRMINOS DE LA GARANTÍA LIMITADA CONTENIDOS EN ESTA DECLARACIÓN NO EXCLUYEN, RESTRINGEN NI MODIFICAN LOS DERECHOS ESTATUTARIOS OBLIGATORIOS, APLICABLES A LA VENTA DE ESTE PRODUCTO AL USUARIO, SINO QUE SE AÑADEN A ÉSTOS.

Esta Garantía Limitada se aplica a todos los países y puede ejecutarse en cualquier país o región en el que HP o su servicio técnico autorizado ofrezca servicio de garantía para el mismo número de modelo de producto, sujeto a los términos y condiciones expuestos en la presente Garantía Limitada. La presente

Garantía Limitada de HP está sujeta a la totalidad de leyes y reglamentos aplicables, entre los que se incluyen las leyes y reglamentos de Estados Unidos en materia de exportaciones e importaciones y de otros países.

En esta Garantía Limitada de HP, los productos adquiridos en un país o región pueden transferirse a otro país o región, donde HP o su servicio técnico autorizado ofrezcan el servicio de garantía para el mismo número de modelo del producto. Los términos de la garantía, la disponibilidad del servicio técnico y los tiempos de respuesta del servicio técnico pueden variar de un país o región a otro. El tiempo de respuesta para el servicio de garantía estándar está sujeto a modificaciones debido a la disponibilidad local de las piezas. En este caso, el servicio técnico autorizado de HP puede informarle de todos los detalles. HP no alterará la forma, las características ni la función de este producto para que funcione en un país donde no estaba previsto su funcionamiento por cuestiones legales o de normativa.

HP no se hace responsable de las tasas o aranceles aplicables al traslado de los productos. El traslado de los productos puede estar sujeto a los controles de exportación de Estados Unidos o de otros países.

Esta Garantía Limitada sólo se aplica a los productos de hardware de las marcas HP y Compaq (denominados de forma conjunta en esta Garantía Limitada como "Productos de hardware de HP") vendidos o arrendados por Hewlett-Packard Company, sus subsidiarias, filiales, revendedores autorizados, distribuidores autorizados o nacionales de todo el mundo (denominados de forma conjunta en esta Garantía Limitada como "HP") con esta Garantía Limitada. El término "Producto de hardware de HP" se limita a los componentes de hardware y al firmware requerido. El término "Producto de hardware de HP" NO incluye programas ni aplicaciones de software, ni productos o periféricos que no sean de la marca HP. En la medida en que la legislación local lo permita, todos los productos o periféricos que no sean de la marca HP, externos al Producto de Hardware de HP (como subsistemas de almacenamiento externo, pantallas, impresoras y otros periféricos), se proporcionan "TAL CUAL", sin la garantía de HP. No obstante, es posible que los fabricantes, proveedores o editores externos a HP ofrezcan sus propias garantías directamente.

HP garantiza que el Producto de hardware de HP que ha adquirido o arrendado a HP no presentará defectos de fabricación ni en sus materiales, durante el Periodo de la Garantía Limitada, si se utiliza con normalidad. El periodo de la Garantía Limitada empieza en la fecha de la compra o el arrendamiento a HP, o a partir de la fecha en que HP finaliza la instalación. El recibo de la compra o el albarán de entrega, que muestra la fecha de compra o arrendamiento del producto, constituye la prueba de la fecha de adquisición o arrendamiento. Es posible que deba presentar la prueba de compra o arrendamiento para recibir el servicio de garantía. Puede beneficiarse del servicio de garantía de hardware de conformidad con los términos y condiciones de este documento si es necesario reparar su Producto de hardware de HP durante el periodo de la Garantía Limitada.

A menos que se indique lo contrario y en la medida en que la legislación local lo permita, los Productos de hardware de HP nuevos se pueden fabricar con material nuevo o bien con material nuevo y usado equivalente a material nuevo en términos de rendimiento y fiabilidad. A efectos de la presente Garantía Limitada, el sintagma "equivalente a nuevo" se refiere a las piezas o productos que no son nuevos, sino que ya se han utilizado o se han renovado. No obstante, dichas piezas o productos se han renovado y gozan de una condición equivalente al material nuevo en términos de rendimiento y fiabilidad. HP puede reparar o sustituir Productos de hardware de HP (a) con productos o piezas nuevos o usados equivalentes a nuevos en términos de rendimiento y fiabilidad, o (b) con productos equivalentes a un producto original que ya no está en fabricación. HP garantiza que las piezas sustituibles no presentarán defectos en sus materiales ni de fabricación durante noventa (90) días o durante el resto del periodo de la Garantía Limitada del Producto de hardware de HP al que están sustituyendo o en el que están instaladas, el plazo que sea más largo.

HP reparará o sustituirá, según su propio criterio, cualquier componente o producto de hardware que presente algún defecto de fabricación o en sus materiales durante el Periodo de Garantía Limitada. Todas las piezas o productos de hardware retirados bajo esta Garantía Limitada pasan a ser propiedad de HP. En el caso poco probable de que el Producto de hardware de HP presente fallos repetitivos, HP, bajo su propio criterio, puede optar por proporcionarle (a) una unidad de sustitución seleccionada por HP que sea igual o equivalente a su Producto de hardware de HP en cuanto a rendimiento, o (b) reembolsarle el precio de la compra o el importe pagado por el arrendamiento (menos los intereses) en lugar de proporcionarle una unidad de sustitución. En la medida permitida por la legislación local, éste constituye su recurso exclusivo para productos defectuosos.

Exclusiones

HP NO GARANTIZA QUE EL FUNCIONAMIENTO DE ESTE PRODUCTO SE PRODUZCA SIN INTERRUPCIONES NI ERRORES. HP NO SE HACE RESPONSABLE DE LOS DAÑOS PRODUCIDOS COMO CONSECUENCIA DE NO SEGUIR LAS INSTRUCCIONES CORRESPONDIENTES AL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP.

La presente Garantía Limitada no es de aplicación para las piezas fungibles o consumibles y no cubre ningún producto cuyo número de serie se haya eliminado o presente defectos (a) como resultado de un accidente, un uso indebido o abuso, contaminación, mantenimiento o calibración incorrectos o inadecuados u otras causas externas; (b) por funcionar fuera de los parámetros de utilización expuestos en la documentación para el usuario que se entrega con el producto; (c) por software, interfaces, piezas o suministros no facilitados por HP; (d) por preparación o mantenimiento incorrectos; (e) por infección de virus; (f) por pérdida o daños durante el transporte; o (g) por modificaciones o servicios realizados por terceros que no sean (i) HP, (ii) un proveedor de servicios autorizado por HP ni (iii) en razón de la instalación, por parte del propio usuario, de piezas sustituibles de usuario final de HP o piezas aprobadas por HP, si están disponibles para el producto en el país o región donde tenga lugar el servicio.

DEBE REALIZAR COPIAS DE SEGURIDAD PERIÓDICAS DE LOS DATOS ALMACENADOS EN EL DISCO DURO O EN OTROS DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO COMO PRECAUCIÓN ANTE POSIBLES FALLOS, ALTERACIONES O PÉRDIDAS DE DATOS. ANTES DE DEVOLVER UNA UNIDAD PARA SU REPARACIÓN, ASEGÚRESE DE REALIZAR UNA COPIA DE SEGURIDAD DE LOS DATOS Y DE ELIMINAR CUALQUIER TIPO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O DE CARÁCTER PRIVADO O PERSONAL. HP NO SE HACE RESPONSABLE DE DAÑOS NI PÉRDIDAS EN PROGRAMAS, DATOS O MEDIOS DE ALMACENAMIENTO EXTRAÍBLES. HP NO SE HACE RESPONSABLE DE LA RECUPERACIÓN NI LA REINSTALACIÓN DE PROGRAMAS NI DATOS QUE NO SEAN EL SOFTWARE INSTALADO POR HP DURANTE LA FABRICACIÓN DEL PRODUCTO.

HP no se hace responsable de ninguna cuestión de interoperabilidad o compatibilidad que pudiera surgir cuando (1) se usen productos, software u opciones no compatibles con HP; (2) se usen configuraciones no compatibles con HP; o (3) se instalen partes previstas para un sistema en otro sistema de una marca o modelo diferente.

Recurso Exclusivo

EN LA MEDIDA EN QUE LA LEGISLACIÓN LOCAL LO PERMITA, ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONSTITUYEN LA GARANTÍA COMPLETA Y EXCLUSIVA ENTRE USTED Y HP CON RELACIÓN AL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP QUE HA ADQUIRIDO O ARRENDADO. ASIMISMO, LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES REEMPLAZAN CUALQUIER ACUERDO O MANIFESTACIÓN ANTERIOR, ENTRE LOS QUE SE INCLUYEN LAS MANIFESTACIONES REALIZADAS EN LOS DOCUMENTOS COMERCIALES DE HP Y LOS CONSEJOS QUE HAYA RECIBIDO DE HP O DE UN AGENTE O EMPLEADO DE HP QUE GUARDEN RELACIÓN CON LA ADQUISICIÓN O EL ARRENDAMIENTO DEL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP. Los cambios en las condiciones de esta Garantía Limitada no serán válidos a menos que se hagan por escrito y los firme un representante autorizado de HP.

Limitación de Responsabilidad

EN LA MEDIDA EN QUE LA LEGISLACIÓN LOCAL LO PERMITA: EN CASO DE QUE SU PRODUCTO DE HARDWARE DE HP NO FUNCIONE SEGÚN SE EXPONE MÁS ARRIBA, LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA ADQUIRIDA POR HP EN VIRTUD DE LA PRESENTE GARANTÍA LIMITADA QUEDA EXPLÍCITAMENTE LIMITADA AL IMPORTE DEL PRECIO ABONADO POR EL PRODUCTO O BIEN DEL COSTE DE LA REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE CUALQUIER COMPONENTE DE HARDWARE QUE NO FUNCIONE CORRECTAMENTE BAJO CONDICIONES DE USO NORMAL, LA OPCIÓN CUYO PRECIO SEA INFERIOR.

A EXCEPCIÓN DE LO ANTERIORMENTE INDICADO, HP NO SERÁ RESPONSABLE, EN NINGÚN CASO, DE LOS DAÑOS CAUSADOS POR EL PRODUCTO O POR EL FUNCIONAMIENTO INCORRECTO DEL MISMO, INCLUIDOS LOS DAÑOS POR

PÉRDIDA DE BENEFICIOS O AHORROS ASÍ COMO LOS DAÑOS ESPECIALES, INCIDENTALES O CONSECUENCIALES. ASIMISMO, HP NO SE HACE RESPONSABLE DE LAS RECLAMACIONES REALIZADAS POR TERCEROS O REALIZADAS POR USTED PARA UN TERCERO.

EN LA MEDIDA EN QUE LA LEGISLACIÓN LOCAL LO PERMITA: ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SE APLICA EN LOS CASOS EN QUE SE RECLAMEN DAÑOS O SE INTERPONGA UNA RECLAMACIÓN EN VIRTUD DE LA PRESENTE GARANTÍA LIMITADA O COMO DEMANDA POR RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL, LO QUE INCLUYE LA NEGLIGENCIA Y LA RESPONSABILIDAD OBJETIVA DEL PRODUCTO, UNA RECLAMACIÓN DE CONTRATO O RECLAMACIONES DE OTRAS ÍNDOLES. ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD NO PUEDE SER DISPENSADA NI ENMENDADA POR NINGUNA PERSONA Y SERÁ VÁLIDA AUNQUE USTED HAYA ALERTADO A HP O A UN REPRESENTANTE AUTORIZADO DE HP ACERCA DE LA POSIBILIDAD DE QUE DICHS DAÑOS SE PRODUJERAN. NO OBSTANTE, ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD NO SE APLICA A LAS RECLAMACIONES DE DAÑOS PERSONALES.

ESTA GARANTÍA LIMITADA LE OTORGA DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS. TAMBIÉN PUEDE TENER OTROS DERECHOS QUE PUEDEN VARIAR SEGÚN EL ESTADO O EL PAÍS. LE RECOMENDAMOS QUE CONSULTE LA LEGISLACIÓN PERTINENTE DEL ESTADO O PAÍS CORRESPONDIENTE PARA DETERMINAR CON PRECISIÓN CUÁLES SON SUS DERECHOS.

Garantía Limitada respecto a las Opciones y los Accesorios.

Los términos y condiciones de la Garantía Limitada, en cuanto a la mayoría de las opciones y los accesorios de HP (Opciones de HP), se establecen en la Garantía Limitada aplicable a la Opción de HP y se incluyen con el producto. Si su Opción de HP está instalada en un Producto de hardware de HP, HP puede proporcionar un servicio de garantía para el periodo especificado en la documentación de garantía (Periodo de Garantía Limitada de la Opción de HP) que se entregó con la Opción de HP o para el periodo de garantía restante del Producto de hardware de HP en el que se ha instalado la Opción o el Accesorio de HP, el periodo que sea más largo, pero sin que supere los tres (3) años a partir de la fecha de compra de la Opción o del Accesorio de HP. El periodo de Garantía Limitada de la Opción de HP empieza a partir de la fecha de la compra a HP o a un distribuidor autorizado de HP. El recibo de la compra o el albarán de entrega, que muestra la fecha de compra de la Opción de HP, constituye la fecha de inicio de la garantía. Para obtener información más detallada, consulte la Garantía Limitada de la Opción de HP. En la medida permitida por la legislación local, las opciones que no sean de HP se proporcionan "TAL CUAL". No obstante, es posible que los fabricantes y proveedores externos a HP ofrezcan sus propias garantías directamente.

Garantía Limitada de Software

A EXCEPCIÓN DE LO ESTABLECIDO EN EL ACUERDO DE LICENCIA DE USUARIO FINAL DEL SOFTWARE O DEL PROGRAMA CORRESPONDIENTE, O SI LA LEGISLACIÓN LOCAL ESTABLECE LO CONTRARIO, LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE, INCLUIDOS LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE, SOFTWARE GRATUITO O SOFTWARE LIBERADO (software suministrados bajo licencia pública por terceros, incluyendo sistemas operativos o aplicaciones) O EL SISTEMA OPERATIVO PREINSTALADOS POR HP SE PROPORCIONAN "TAL CUAL" Y CON TODOS LOS FALLOS, Y POR EL PRESENTE, HP RENUNCIA A TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES, EXPRESAS, IMPLÍCITAS O ESTATUTARIAS, INCLUIDAS PERO NO LIMITADAS A, LAS GARANTÍAS DE TÍTULO E INCUMPLIMIENTO, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA, OBLIGACIÓN O CONDICIÓN DE COMERCIALIZACIÓN, O DE IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO, Y DE FALTA DE VIRUSES. Algunos estados/jurisdicciones no permiten la exclusión de garantías implícitas ni limitaciones durante las garantías implícitas, por lo que la renuncia anterior puede no ser aplicable en su totalidad. EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, EN NINGÚN CASO SERÁN HP O SUS PROVEEDORES RESPONSABLES DE DAÑOS ESPECIALES, ACCIDENTALES, INDIRECTOS O DERIVADOS (INCLUIDOS, PERO NO

LIMITADOS A, LOS DAÑOS POR PÉRDIDA DE BENEFICIOS O DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O DE OTRA NATURALEZA, POR INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL, POR LESIONES PERSONALES, POR PÉRDIDA DE PRIVACIDAD COMO CONSECUENCIA DE O RELACIONADA DE ALGUNA MANERA A LA UTILIZACIÓN O IMPOSIBILIDAD DE UTILIZAR EL PRODUCTO DE SOFTWARE, INCLUSO SI HP O CUALQUIERA DE SUS PROVEEDORES HAN SIDO AVISADOS DE LA POSIBILIDAD DE QUE DICHOS DAÑOS SE PRODUJERAN E INCLUSO SI LA SOLUCIÓN NO LOGRA SU PROPÓSITO ESENCIAL. Algunos estados/jurisdicciones no permiten la exclusión o limitación de daños fortuitos o derivados, por lo que la limitación anterior puede no aplicarse en su caso.

En la medida permitida por la legislación local, las únicas obligaciones de garantía que HP tiene con respecto al software distribuido por HP bajo la marca HP se establecen en el acuerdo de licencia del usuario final o en la licencia del programa correspondiente que se entrega con dicho software. Si el medio extraíble en el que HP distribuye el software presenta defectos en los materiales o de fabricación en los noventa (90) días posteriores a la fecha de compra, el único recurso disponible será devolver el medio extraíble a HP para que sea reemplazado.

Es responsabilidad del usuario ponerse en contacto con los fabricantes o proveedores externos a HP para obtener el soporte de garantía.

Responsabilidades del Cliente

Para evitar el riesgo de cargos por cuestiones que su garantía limitada no cubre (cuestiones que no se deban a defectos de fabricación o en los materiales de los Productos de Hardware de HP), se le pedirá que colabore con HP de la siguiente manera:

- verificando las configuraciones del producto, cargando el firmware más reciente, instalando revisiones de software y ejecutando diagnósticos y utilidades de HP.
- Ejecute procedimientos o soluciones temporales proporcionados por HP mientras HP encuentra una solución permanente.
- Usar las soluciones de soporte remoto de HP según sea conveniente. HP le recomienda encarecidamente que utilice las tecnologías de soporte remoto disponibles que ofrece HP. Si decide no utilizar las tecnologías de soporte remoto disponibles, puede incurrir en gastos adicionales debido a la necesidad de hacer uso de recursos de soporte adicionales.
- Colabore con HP para intentar solventar el problema a través de un chat en línea, correo electrónico o por teléfono. Esto puede implicar la realización de procedimientos de diagnóstico de rutina, la instalación de revisiones o actualizaciones de software adicionales, la eliminación de opciones de otros fabricantes y/o la sustitución de opciones.
- Realizar con frecuencia copias de seguridad de los archivos, datos o programas almacenados en la unidad de disco duro o en cualquier otro dispositivo de almacenamiento como precaución frente a posibles fallos, modificaciones o pérdidas. Antes de devolver un Producto de hardware de HP para que reciba el servicio de soporte o reparaciones en garantía, haga una copia de seguridad de los archivos, datos y programas, y elimine cualquier información confidencial, propietaria o personal.
- Elimine cualquier opción o accesorio externos que se pudieran perder durante el proceso de reparación o sustitución.
- Realizar tareas adicionales según lo definido en cada tipo de servicio de garantía que se indica a continuación, y cualquier otra acción que HP considere razonable con el fin de llevar a cabo un óptimo servicio de garantía.

Tipos de Servicios de Garantía del Hardware

A continuación se muestra una lista con los diversos tipos de servicio de soporte de garantía que pueden ser aplicables al Producto de hardware de HP que ha adquirido. Puede que no todos los servicios estén disponibles en todos los países o regiones.

Servicio de Garantía de Reparación Realizada por el Propio Usuario

Los productos de HP están diseñados con numerosas piezas CSR (reparación realizada por el cliente) para minimizar el tiempo de reparación y posibilitar una mayor flexibilidad a la hora de sustituir las piezas defectuosas. Si durante el periodo de diagnóstico, HP identifica que la reparación se puede llevar a cabo utilizando una pieza CSR, HP enviará esa pieza directamente al usuario para que éste realice la sustitución. Hay dos categorías de piezas CSR:

- Piezas para las que la Reparación por el Cliente (CSR) es obligatoria. Si el cliente solicita que sea HP o un proveedor de servicios autorizado de HP quien sustituya esas piezas, se le cobrarán los gastos de desplazamiento y mano de obra por el servicio prestado.
- Piezas para las que la Reparación por el Cliente es opcional. Estas piezas también están diseñadas para la Reparación por el Cliente. No obstante, si el cliente desea que sea HP quien las sustituya, esto no supondrá ningún gasto adicional según lo estipulado por el tipo de servicio de garantía que cubre el producto.

Siempre y cuando la disponibilidad y la situación geográfica así lo permitan, las piezas CSR se enviarán para su entrega al siguiente día laboral. Hay zonas geográficas donde la entrega el mismo día o en un plazo de cuatro horas puede estar disponible por un cargo adicional. Si necesitase ayuda, puede ponerse en contacto con la asistencia técnica de HP y un técnico le ayudará a través de un chat en línea, correo electrónico o por teléfono. HP especifica en la documentación que se entrega con la pieza CSR de sustitución si la pieza defectuosa debe ser devuelta a HP. Hay ocasiones en las que la pieza defectuosa se tiene que devolver a HP, en estos casos es preciso enviar la pieza defectuosa a HP en un periodo de tiempo determinado, normalmente cinco (5) días laborables. La pieza defectuosa debe devolverse junto con la documentación asociada en el embalaje de transporte suministrado. Si no se devuelve la pieza defectuosa, HP podría proceder a la facturación del producto de sustitución. Cuando haya una Reparación por el Cliente, HP cubrirá todos los gastos de envío y devolución de la pieza, además de determinar el servicio de transporte o mensajería que se va a utilizar. La clasificación de las piezas CSR puede variar dependiendo del país o la región.

Servicio de Garantía de Piezas Solamente

Su Garantía Limitada de HP puede incluir un servicio de garantía de sólo piezas. De acuerdo con las condiciones del servicio de sólo piezas, HP le proporcionará las piezas de sustitución sin coste alguno. Si es HP quien realiza la reparación, los gastos de mano de obra y logística corren a cargo del usuario.

Servicio de Garantía Avanzado para la Sustitución de la Unidad

Su Garantía Limitada de HP puede incluir un servicio de garantía avanzado para la sustitución de la unidad. De acuerdo con las condiciones del servicio de garantía avanzado para la sustitución de la unidad, HP enviará la unidad de sustitución directamente al usuario si se diagnostica que, en efecto, el Producto de hardware de HP que compró está defectuoso. Al recibir la unidad de sustitución, se le solicitará que devuelva la unidad defectuosa a HP, en el mismo embalaje que llegó la unidad de sustitución, dentro de un periodo determinado de tiempo, normalmente cinco (5) días. HP cubrirá todos los gastos de transporte de envío y seguro necesarios para devolver la unidad defectuosa a HP. Si no se devuelve la unidad defectuosa, HP podría proceder a la facturación de la unidad de sustitución. HP proporciona el servicio avanzado para la sustitución de la unidad durante el horario normal de oficina. Normalmente, el horario de oficina habitual es de lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM (08:00:00 a 17:00:00 horas), pero puede variar según las costumbres locales de las empresas. El tiempo de respuesta podría variar y se podrían aplicar cargos adicionales dependiendo de las restricciones logísticas y de la distancia del centro de asistencia técnica de HP o del proveedor de servicios técnicos autorizado de HP más próximos. Para encontrar los números de teléfono y, en algunos casos, mapas del centro de asistencia técnico de HP o del proveedor de servicios técnicos autorizado de HP más próximos, consulte el sitio Web de HP en <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

Servicio de Garantía de Recogida y Devolución

Su Garantía Limitada de HP puede incluir un servicio de garantía de recogida y devolución. De conformidad con las condiciones del servicio de recogida y devolución, HP recogerá la unidad defectuosa en la dirección indicada, la reparará y la devolverá a esa misma dirección. HP cubrirá todos los gastos de reparación, logística y seguro de este tipo de servicio.

Servicio de Garantía en Taller

Es posible que su Garantía Limitada de HP incluya un servicio de garantía en taller. De conformidad con las condiciones de la garantía del servicio en taller, es posible que tenga que enviar el Producto de hardware de HP a un servicio técnico autorizado para su reparación bajo garantía. A excepción de que la legislación local lo prohíba, deberá pagar por adelantado los gastos de envío, impuestos o tasas asociados con el transporte del producto a la ubicación donde se realice el servicio y desde la misma. Asimismo, es responsable de contratar un seguro para cualquier producto que envíe o se devuelva a un centro de servicio técnico autorizado y asumir el riesgo de posibles pérdidas durante el transporte.

Servicio de Garantía por Correo

Es posible que su Garantía Limitada de HP incluya un servicio de garantía por correo. De conformidad con las condiciones del servicio por correo, es posible que tenga que enviar el Producto de hardware de HP a un servicio técnico autorizado para su reparación bajo garantía. A excepción de que la legislación local lo prohíba, deberá pagar los gastos de envío, impuestos o tasas asociados con el transporte del producto a la ubicación donde se realice la reparación. Asimismo, es responsable de contratar un seguro para cualquier producto que envíe y asumir el riesgo de posibles pérdidas durante el transporte. HP devolverá el producto reparado y cubrirá todos los gastos logísticos y de seguro para devolvérselo.

Servicio de Garantía a Domicilio

Su Garantía Limitada de HP puede incluir un servicio de garantía a domicilio. De acuerdo con las condiciones del servicio de garantía a domicilio, HP puede, bajo su propio criterio, determinar si se puede reparar el fallo:

- Remotamente
- Mediante una pieza CSR
- Visitando un técnico el lugar donde se encuentra la unidad defectuosa

Si, en última instancia, HP determina que es necesaria la visita a domicilio para reparar un defecto, la visita se programará durante las horas de oficina estándar a menos que se indique lo contrario en la garantía del Producto de hardware de HP que adquirió. Normalmente, el horario de oficina habitual es de lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM (08:00:00 a 17:00:00 horas), pero puede variar según las costumbres locales de las empresas. El tiempo de respuesta podría variar y se podrían aplicar cargos adicionales dependiendo de las restricciones de desplazamiento y de la distancia del centro de asistencia técnica de HP o del proveedor de servicios técnicos autorizado de HP más próximos. Para encontrar los números de teléfono y, en algunos casos, mapas del centro de asistencia técnico de HP o del proveedor de servicios técnicos autorizado de HP más próximos, consulte el sitio Web de HP en <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

Para recibir asistencia a domicilio, debe:

- Tener un representante presente cuando HP proporcione los servicios de garantía en su domicilio
- Notificar a HP si los productos se utilizan en un entorno que entrañe algún peligro para la salud o seguridad de los empleados o subcontratistas de HP
- Proporcionar a HP, con sujeción a unos requisitos de seguridad razonables, un acceso libre y seguro para el uso de todas las instalaciones, la información y los sistemas que HP determine necesarios para proporcionar una asistencia adecuada
- Asegurar que todas las etiquetas de los fabricantes (como las de los números de serie) estén en su lugar, accesibles y sean legibles
- Mantener el entorno adecuado según las especificaciones del producto y las configuraciones admitidas

Ampliaciones del Servicio

HP tiene una amplia cobertura de servicio y soporte adicionales para su producto que se puede adquirir localmente. No obstante, determinados servicios de soporte y productos relacionados pueden no estar disponibles en todos los países. Para obtener información sobre la disponibilidad de las ampliaciones de servicio y sus precios, puede consultar la herramienta de búsqueda de servicios Care Pack de HP en <http://www.hp.com/go/lookuptool/>. Para obtener una visión general de toda la oferta de asistencia técnica, vaya a <http://www.hp.com>, seleccione su país y escriba “Servicios de soporte empaquetados” en la barra de búsqueda.

Configuración inicial y Soporte Técnico para el Software incluido

El Soporte técnico para su software de HP, el software de otros fabricantes preinstalado por HP y el software de otros fabricantes comprados a través de HP, incluido el soporte para la Configuración inicial, está disponible por parte de HP a través de diversos métodos de contacto, incluido el soporte electrónico y por teléfono, durante noventa (90) días a partir de la fecha de compra. Consulte "Cómo Ponerse en Contacto con HP" para obtener recursos en línea y asistencia por teléfono. Cualquier excepción se especificará en el Acuerdo de licencia de usuario final (EULA).

La asistencia técnica incluye ayuda con:

- Respuestas a preguntas acerca de la instalación (procedimientos, primeros pasos y requisitos previos).
- Instalación y configuración del software y las opciones suministradas o incluidas con los Productos de hardware de HP (procedimientos y primeros pasos) Excluye los procesos de optimización del sistema, personalización y configuración de red.
- Interpretación de los mensajes de error del sistema.
- Identificación de problemas del sistema relativos a los problemas de uso del software.
- Obtención de información sobre servicios Care Pack de HP o actualizaciones para el software adquirido o suministrado con los Productos de hardware de HP.

El Soporte técnico NO incluye asistencia relacionada con los siguientes temas:

- Generación o diagnóstico de programas o códigos fuente creados por el usuario.
- Instalación de software que no es de HP.
- Procesos de optimización del sistema, personalización y configuración de red

Software gratuito, sistemas operativos liberados y aplicaciones

HP no proporciona asistencia técnica para el software distribuido bajo licencia pública por otros fabricantes ("Software gratuito" y "Software liberado"), incluyendo sistemas operativos y aplicaciones. La asistencia técnica para software gratuito y liberado suministrado con los Productos de hardware de HP lo proporciona el distribuidor de software gratuito o software liberado. Para obtener información de contacto para servicios de soporte, consulte la aplicación de ayuda del sistema operativo de software gratuito o liberado, la documentación u otra declaración del soporte de aplicaciones que se incluyan en su Producto de hardware de HP.

Cómo Ponerse en Contacto con HP

Si el producto falla durante el periodo de Garantía Limitada y las sugerencias de la documentación que acompañan al producto no le ayudan a solucionar el problema, puede recibir asistencia técnica con una de las siguientes opciones:

- Localice y póngase en contacto con el centro de asistencia técnica de HP más cercano mediante la dirección de Internet:
<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>
- Póngase en contacto con su proveedor de servicios técnicos autorizado de HP.

Se ruega que disponga de la siguiente información antes de llamar a HP o a un proveedor de servicios técnicos autorizado de HP:

- Número de serie del producto, nombre y número de modelo del producto
- Mensajes de error correspondientes
- Opciones complementarias instaladas
- Sistema operativo
- Hardware o software de terceros
- Preguntas detalladas

Cómo comprobar los derechos de Soporte y Garantía

Puede comprobar los derechos de su garantía introduciendo el número de modelo del producto y el número de serie en:

www.hp.com/support/warranty-lookuptool

El registro de Servicios Care Pack de HP se puede comprobar en:

<http://www.hp.com/go/lookuptool/>

Tiempos de Respuesta

La distribución de la garantía se basa en el país o región donde se requieran los servicios y no donde se adquirió la unidad. Los tiempos de respuesta se basan en los días laborables y horarios de oficina estándar de la zona. A menos que se indique lo contrario, todas las respuestas se consideran desde el momento en que el cliente realiza la llamada hasta que HP ha establecido un plazo de tiempo mutuamente aceptable para llevar a cabo el trabajo, o hasta que HP haya comenzado a proporcionar el servicio de asistencia o diagnósticos remotos. Los tiempos de respuesta (incluido el servicio de garantía que debe prestarse el siguiente día laborable, si procede) están sujetos a un esfuerzo razonable desde el punto de vista comercial. En algunos países, y bajo determinadas limitaciones de los proveedores, el tiempo de respuesta puede variar. Si sus oficinas se encuentran fuera de la zona de servicio habitual, el tiempo de respuesta podría ser superior o podrían aplicarse cargos adicionales. Póngase en contacto con su HP correspondiente o su proveedor de servicios técnicos autorizado de HP para informarse sobre el tiempo de respuesta en su zona.



578794-071

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett Packard y el logotipo de Hewlett-Packard logo son marcas comerciales de Hewlett-Packard Development Company, L.P. en Estados Unidos y otros países. Los nombres del resto de los productos mencionados en este documento son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivas empresas. Impreso en