

APLICACIÓN DE GARANTÍA EN EQUIPOS DE ESCRITORIO HP

Este procedimiento solo aplica para los equipos donados por UNETE.

1] Antes de realizar cualquier procedimiento es necesario que el Director, Responsable del Aula de Medios, Profesor o Facilitador tome en consideración los siguientes aspectos:

- Si el equipo donde se aplicará garantía contiene información importante, será necesario realizar un respaldo de la misma antes de proceder, ya que en el centro de servicio en muchas ocasiones reinstalan la información original de fábrica y no realizan ningún respaldo de la información contenida en el equipo.
- Revisar que en la unidad de CD no contengan disco alguno.

2] La garantía no cubre daños o desperfectos provocados por mal uso del equipo, problemas con el voltaje en la instalación eléctrica o condiciones naturales como son: caída de un rayo, inundaciones o deslaves.

3] Anotar el número de serie del equipo que se reporta para realizar la garantía, este se encuentra en la parte trasera del equipo. (ver ejemplo)



4] Con la finalidad de poder atenderle de forma correcta y oportuna, al momento de realizar la llamada deberá estar frente al equipo ya que el agente de asistencia técnica HP realizara una serie de pruebas a distancia para hacer un diagnóstico.

5] El único punto de contacto para asistencia y soporte sobre productos HP es el **Centro de Soluciones HP** a los teléfonos:

En Distrito Federal:
5258.9922

En todo México:
01800 474 68368

- Con la “Opción 2”
- Decir en voz “**Computadora de Escritorio**”
- Decir en voz “**Ninguna de esas opciones**” y confirmar en voz “**SI**” para que nos atienda un ejecutivo de soporte técnico de HP

El horario de atención telefónica es de lunes a domingo de 8:00 a 22:00 hrs.

6] El asistente pedirá datos generales de la escuela así como de la persona que está haciendo valida la garantía del equipo.

Después de diagnosticar el equipo, conocer la causa del problema y la solución, el agente de asistencia técnica HP levantara un ticket para dar seguimiento al caso. Es importante pedir y anotar el número de ticket para resolver posibles dudas y el periodo de respuesta de HP para la reparación del equipo de cómputo.