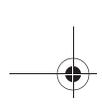




# guía de referencia

## hp deskjet 3820 series

español



Edición 1 de enero de 2002

### **aviso**

La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

Hewlett-Packard no ofrece garantías de ningún tipo relacionadas con este material, incluidas, pero sin limitarse a ellas, la garantías implícitas de comerciabilidad y adecuación a un propósito particular.

Hewlett-Packard no acepta responsabilidad por ningún error ni por daños incidentales o consecuentes relacionados con el suministro, el rendimiento o el uso de este material.

Se prohíbe fotocopiar, reproducir o traducir este documento a otro idioma sin permiso por escrito de Hewlett-Packard Company.

### **términos y convenciones**

Se utilizan los términos y convenciones siguientes en esta *guía de referencia*:

#### **términos**

La impresora hp deskjet 3820 series puede nombrarse como la **impresora HP Deskjet 3820**, la **HP Deskjet** o la impresora **HP**.

#### **símbolos**

El símbolo > indica al usuario cómo llevar a cabo una serie de pasos relacionados con el software. Por ejemplo:

Seleccione **Inicio > Programas > Hewlett-Packard > [impresora hp deskjet] > notas de la versión** para ver las *notas de la versión*.

#### **precauciones**

Una **Advertencia** indica posibles daños a la impresora HP o a otro equipo. Por ejemplo:

**iPrecaución!** No toque las boquillas de la tinta ni los contactos de cobre de los cartuchos de impresión. El tocar estas piezas ocasionará obstrucciones, fallos de la tinta y malas conexiones eléctricas.

### **marcas registradas**

Microsoft, MS-DOS y Windows son marcas registradas de Microsoft Corporation.

Adobe y Acrobat son marcas registradas de Adobe Systems Incorporated.

Mac, Macintosh, AppleTalk y Mac OS son marcas de Apple Computer, Inc., registradas en Estados Unidos y otros países.

Copyright 2002 Hewlett-Packard Company

español

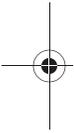
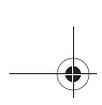


# guía de referencia

## impresora hp deskjet 3820

### contenido

|  |           |
|--|-----------|
| <b>introducción a la impresora hp deskjet 3820 series</b> . . . . .                  | <b>1</b>  |
| contenido de la caja . . . . .   | 1         |
| <b>conectividad</b> . . . . .  | <b>1</b>  |
| cable USB . . . . .  | 1         |
| cable paralelo . . . . .   | 1         |
| <b>cómo encontrar la información que necesita</b> . . . . .                          | <b>2</b>  |
| cómo ver la <i>guía del usuario</i> en pantalla . . . . .                            | 3         |
| Windows . . . . .  | 3         |
| Macintosh . . . . .  | 4         |
| DOS . . . . .  | 4         |
| <b>botones y luces</b> . . . . .   | <b>5</b>  |
| botón cancelar . . . . .   | 5         |
| luz y símbolo estado del cartucho de impresión . . . . .                             | 5         |
| botón y luz reanudar . . . . .   | 5         |
| botón y luz de encendido . . . . .   | 5         |
| <b>cartuchos de impresión</b> . . . . .  | <b>6</b>  |
| <b>solución de problemas de la instalación</b> . . . . .                             | <b>7</b>  |
| Windows . . . . .  | 7         |
| Windows USB . . . . .  | 9         |
| <b>cómo ponerse en contacto con el centro de atención al cliente de hp</b> . . . . . | <b>13</b> |
| proceso de asistencia . . . . .  | 13        |
| actualizaciones del software . . . . .   | 13        |
| asistencia telefónica de hp . . . . .  | 14        |
| obtención de reparaciones de hp . . . . .  | 16        |
| extensión de la garantía . . . . .   | 16        |
| <b>declaración de garantía limitada de la impresora hp</b> . . . . .                 | <b>17</b> |
| <b>especificaciones del producto</b> . . . . .                                       | <b>19</b> |
| <b>aviso sobre normativas</b> . . . . .  | <b>19</b> |



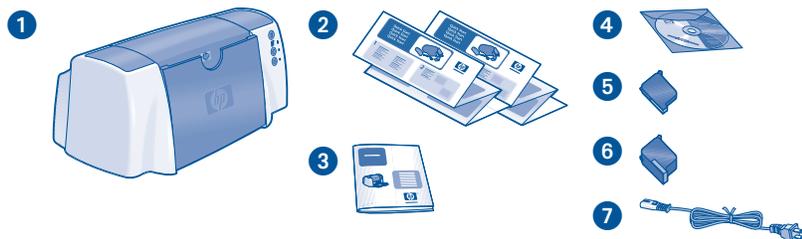
iv



# introducción a la impresora hp deskjet 3820 series

## contenido de la caja

Gracias por comprar una impresora hp deskjet 3820 series. La caja de la impresora contiene lo siguiente:



- 1. impresora
- 2. pósters de configuración
- 3. esta guía de referencia
- 4. CD del software de la impresora

- 5. cartucho de impresión negro (hp 15)
- 6. cartucho de impresión tricolor (hp 78)
- 7. cable de alimentación eléctrica

Si en la caja falta alguno de estos elementos, póngase en contacto con su distribuidor de productos HP o con el Centro de atención al cliente de HP. Véase "cómo ponerse en contacto con el centro de atención al cliente de hp" en la página 13 para obtener más información.

## conectividad

### cable USB

Compre un cable USB 2.0 compatible con Full Speed. Utilícelo con Windows 98, Me, 2000, XP y Macintosh.

### cable paralelo

Adquiera el cable paralelo tipo IEEE-1284. Utilícelo con Windows 95, 98, NT 4.0, Me, 2000 y XP.

## cómo encontrar la información que necesita

Varios documentos vienen incluidos con la impresora HP. Proporcionan instrucciones sobre la instalación del software de la impresora, el funcionamiento de la impresora y cómo obtener ayuda.

| véase...  | para obtener información sobre...  | plataforma           |
|---|--|----------------------|
|  CD                                    | Empiece con el CD del software de la impresora para configurarla e instalar el software. Dicho CD proporciona instrucciones de configuración.  | Windows              |
|  póster de configuración de Windows    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación y solución de problemas</li> <li>• Configuración del hardware y del software de la impresora</li> </ul>   | Windows              |
|  póster de configuración de Macintosh  | Instrucciones de configuración de Macintosh  | Macintosh            |
|  esta <i>guía de referencia</i>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenido de la caja de la impresora</li> <li>• Solución de otros problemas de instalación</li> <li>• Centro de atención al cliente de HP</li> <li>• Garantía de la impresora HP</li> </ul>   | Windows<br>Macintosh |
|  Asistente de la impresora           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Guía del usuario</i> en pantalla para utilizar, mantener y solucionar problemas de la impresora; declaraciones de garantía y declaración sobre el medio ambiente; avisos sobre normativas. (Para obtener instrucciones de acceso, consulte "cómo ver la <i>guía del usuario</i> en pantalla" en la página 3.)</li> <li>• Centro de atención al cliente de HP</li> <li>• Ideas para imprimir</li> <li>• Enlaces para comprar otros productos de HP</li> <li>• Herramientas y actualizaciones</li> </ul> | Windows              |
|  <i>guía del usuario</i> en pantalla | <p>Información completa sobre el producto, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilización, mantenimiento y solución de problemas de la impresora</li> <li>• Declaración de garantía</li> <li>• Declaración sobre el medio ambiente y avisos sobre normativas</li> </ul> <p>(Para obtener instrucciones de acceso, consulte "cómo ver la <i>guía del usuario</i> en pantalla" en la página 3.)</p>   | Macintosh            |
|  <i>notas de la versión</i>          | <p>Problemas conocidos de compatibilidad del software</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione <b>Inicio &gt; Programas &gt; Hewlett-Packard &gt; [impresora hp deskjet] &gt; notas de la versión</b></li> </ul>  | Windows              |
|  esta <i>guía de referencia</i>      | La información para sistemas DOS aparece en la página 4 de esta <i>guía de referencia</i> .  | DOS                  |

## cómo ver la *guía del usuario* en pantalla

La *guía del usuario* en pantalla proporciona instrucciones para utilizar la impresora HP. También incluye información para ayudar a resolver problemas de la impresora.

### Windows

Cuando instale el software de la impresora, la *guía del usuario* en pantalla se instalará automáticamente. Abra la *guía del usuario* con el Asistente de la impresora HP, una herramienta que también proporciona:

- Asistencia mediante el Centro de atención al cliente de HP
- Ideas para imprimir
- Enlaces para comprar otros productos de HP
- Herramientas y actualizaciones

El icono del asistente de la impresora hp aparece en el escritorio de Windows después de instalar el software de la impresora.



Efectúe una doble selección en el icono para que se abra el **asistente de la impresora hp**.

### cómo acceder a la *guía del usuario* en pantalla

Para ver la *guía del usuario*:

1. Efectúe una doble selección en el icono del **asistente de la impresora hp** situado en el escritorio del sistema.  
Se mostrará el Asistente de la impresora HP.
2. Seleccione el botón de la **guía del usuario** para mostrar los temas de la guía.

También puede abrir la *guía del usuario* desde el menú Inicio seleccionando **Inicio > Programas > Hewlett-Packard >**

[**impresora hp deskjet**] > **guía del usuario**.

### Versiones en Adobe Acrobat de la *guía del usuario*

La *guía del usuario* también se encuentra disponible en los idiomas siguientes:

- Árabe
- Griego
- Hebreo
- Turco

Si desea ver la *guía del usuario* en uno de estos idiomas:

1. Efectúe una doble selección en el icono del **asistente de la impresora hp** situado en el escritorio del sistema.
2. Seleccione el botón de la **guía del usuario** situado en la pantalla del Asistente de la impresora HP.
3. Seleccione **la guía del usuario se encuentra disponible en otros idiomas** en la parte inferior de la pantalla.
4. Inserte el CD con el software de la impresora en la unidad de CD-ROM del equipo.
5. Seleccione su idioma de la lista que aparece en la pantalla.
  - Si Acrobat Reader está instalado en el sistema, aparecerá la *guía del usuario*.



Utilice Acrobat 4.0 o posterior para ver la *guía del usuario*.

- Si Acrobat Reader no está instalado en el sistema, se instalará automáticamente y aparecerá la *guía del usuario*.

## Macintosh

Utilice Adobe Acrobat Reader 4.0 o posterior para ver la *guía del usuario* en equipos Macintosh. Si no tiene Acrobat Reader, instálelo desde el CD del software de la impresora.



Si es usuario de Mac OS X, vea la *guía del usuario* en pantalla con Adobe Acrobat Reader 4.0 o posterior. Si utiliza la función Vista preliminar de Mac OS X, no podrá navegar por la *guía del usuario* en pantalla.

Para abrir la *guía del usuario*:

1. Inserte el CD con el software de la impresora en la unidad de CD-ROM del equipo.  
Aparecerá la pantalla HP Deskjet.
2. Seleccione la carpeta **Manuales del usuario** correspondiente a su idioma.
3. Opte por uno de los procedimientos siguientes:
  - Si Acrobat Reader está instalado en el sistema, efectúe una doble selección en el icono **Guía del usuario**.



- Si Acrobat Reader no está instalado en el sistema, efectúe una doble selección en el icono **Instalador de Reader**.



Adobe Acrobat Reader se instalará automáticamente.

español

Después de instalarlo, efectúe una doble selección en el icono **Guía del usuario** para ver la *guía del usuario*.

## DOS

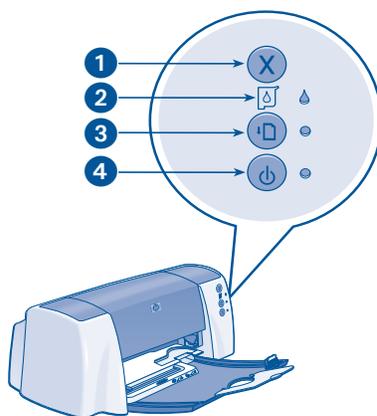
En los sistemas operativos DOS, la información se encuentra en un documento de texto denominado *dosread.txt*. Este archivo se encuentra en el CD del software de la impresora, en el directorio **<código de idioma>\djcp\**. Para **<código de idioma>** sustituya el código correspondiente de la lista que aparece a continuación. Por ejemplo, para leer el archivo en español, abra **dosread.txt** en el directorio **esm\djcp\**.

La compatibilidad con DOS no está disponible en todos los idiomas ni países/regiones.

| para este idioma... | utilice este código... |
|---------------------|------------------------|
| Alemán              | deu                    |
| Checo               | csy                    |
| Chino simplificado  | chs                    |
| Chino tradicional   | cht                    |
| Coreano             | kor                    |
| Danés               | dan                    |
| Español             | esm                    |
| Finlandés           | fin                    |
| Francés             | fra                    |
| Holandés            | nld                    |
| Húngaro             | hun                    |
| Inglés              | enu                    |
| Italiano            | ita                    |
| Noruego             | non                    |
| Polaco              | plk                    |
| Portugués           | ptb                    |
| Ruso                | rus                    |
| Sueco               | svc                    |

## botones y luces

Los botones de la impresora le permiten encenderla y apagarla, cancelar un trabajo de impresión o reanudar la impresión. Las luces le ofrecen señales visuales sobre el estado de la impresora.



1. botón Cancelar 2. luz y símbolo Estado del cartucho de impresión 3. botón y luz Reanudar  
4. botón y luz de Encendido

### botón cancelar

Al pulsar el botón Cancelar se cancela el trabajo de impresión actual.

### luz y símbolo estado del cartucho de impresión

La luz situada junto al símbolo Estado del cartucho de impresión parpadea cuando un cartucho de impresión está bajo de tinta o está instalado incorrectamente, o cuando la cubierta superior de la impresora está abierta.

### botón y luz reanudar

La luz Reanudar parpadea si se requiere una acción, como colocar papel o eliminar un atasco de papel. Cuando se haya completado la acción, pulse el botón **Reanudar** para continuar con la

impresión.

### botón y luz de encendido

El botón de Encendido enciende y apaga la impresora. La impresora puede tardar varios segundos en encenderse tras haber pulsado el botón. La luz verde junto al botón de Encendido parpadea cuando se está imprimiendo.

**¡Precaución!** Utilice siempre el botón de encendido de la parte frontal de la impresora para encenderla y apagarla. El uso de una regleta de conexiones, un protector contra sobretensiones o un interruptor de enchufe para encender y apagar la impresora puede provocar errores en la unidad.

# cartuchos de impresión

## uso de los cartuchos de impresión

La impresora utiliza estos cartuchos de impresión:

| cartucho de impresión  | número de selección | número de producto |
|--|---------------------|--------------------|
| negro<br>           | 15                  | c6615              |
| de tres colores<br> | 78                  | c6578              |

Si desea obtener más información, consulte estas secciones de la *guía del usuario* en pantalla:

- “sustitución de los cartuchos de impresión”
- “mantenimiento de los cartuchos de impresión”
- “recuperación de los cartuchos de impresión”

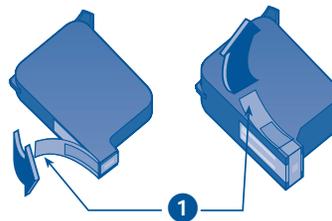
## sustitución de un cartucho de impresión

Para sustituir un cartucho de impresión:

1. Pulse el botón de **Encendido** para poner en marcha la impresora.
2. Abra la cubierta superior.  
El receptáculo se moverá hacia el centro de su varilla.
3. Levante el pestillo del receptáculo.
4. Saque el cartucho de impresión del receptáculo.

6

5. Extraiga el cartucho de impresión nuevo de su embalaje y quítele con cuidado la cinta de plástico. Sostenga el cartucho de impresión con la tira de cobre en la parte inferior.



1. tire de la pestaña para quitar la cinta de plástico

**¡Precaución!** Para evitar obstrucciones, fallos en la expulsión de tinta y conexiones eléctricas erróneas, no toque las boquillas de tinta ni los contactos de cobre del cartucho y no quite las tiras de cobre.

6. Inserte con firmeza el cartucho de impresión en el receptáculo.
7. Asegure el pestillo del receptáculo y cierre la cubierta superior.
8. Verifique que haya papel normal cargado en la bandeja de entrada e imprima una página de calibración para alinear los cartuchos de impresión.

Si desea obtener instrucciones sobre cómo alinearlos, consulte “cómo calibrar los cartuchos de impresión” en la *guía del usuario* en pantalla.

# solución de problemas de la instalación

## Windows

Utilice la información de esta sección si tiene problemas con la instalación de la impresora HP. Si necesita ayuda después de instalar la impresora, véase la *guía del usuario* en pantalla del Asistente de la impresora. Para obtener instrucciones, consulte "cómo acceder a la *guía del usuario*" en la página 3 de esta *guía de referencia*.

### ¿cuál es el problema?

Cuando se inserta el CD, el programa de instalación no se inicia automáticamente.

#### causas posibles...

- La ejecución automática está desactivada.
- El sistema no puede encontrar el programa autorun.exe en el CD.

#### para resolver el problema...

1. Inserte el CD con el software de la impresora en la unidad de CD-ROM del equipo. Coloque el CD en la posición correcta.
2. Seleccione **Inicio > Ejecutar y Examinar**.
3. Vaya al icono del CD-ROM.
4. Seleccione el archivo **setup.exe** y, a continuación, seleccione **Abrir**.
5. En el cuadro de diálogo Ejecutar aparecerá el archivo setup.exe. Pulse **Aceptar**.
6. Siga las instrucciones de la pantalla para instalar el software de la impresora.

# solución de problemas de la instalación, continuación

## Windows, continuación

### ¿cuál es el problema?

El software de la impresora  
no se instaló correctamente.

#### causas posibles...

- Quizá haya un conflicto con su programa de protección contra virus o con otros programas de software.
- Quizá haya un conflicto con un dispositivo periférico conectado a la impresora.

#### para resolver el problema...

Desinstale el software y vuélvalo a instalar.

1. Opte por uno de los procedimientos siguientes:
    - Inserte el CD en la unidad de CD-ROM y seleccione **Quitar el software de la impresora**. Siga las instrucciones de la pantalla.
    - Abra el **Asistente de la impresora** y seleccione **Herramientas y actualizaciones > desinstalar software**.
    - Seleccione **Inicio > Programas > Hewlett-Packard > [impresora hp deskjet] > desinstalar software**.
  2. Cierre los programas antivirus u otros programas de software que estén en ejecución en el sistema.
  3. Para volver a instalar el software de la impresora, inserte el CD en la unidad de CD-ROM y siga las instrucciones de la pantalla.
- Si el programa de software no se inicia automáticamente, consulte "para resolver el problema..." en la página 7.

# solución de problemas de la instalación, continuación

## Windows USB

Utilice la información de esta sección si tiene problemas con la instalación de la impresora HP. Si necesita ayuda después de instalar la impresora, véase la *guía del usuario* en pantalla.

### ¿cuál es el problema?

La operación Plug and Play no se completa (el Asistente para agregar nuevo hardware no finaliza).

#### causas posibles...

El sistema no puede encontrar el controlador de la impresora.

#### para resolver el problema...

1. Cancele el Asistente para agregar nuevo hardware.
  2. Extraiga el CD del software de la impresora de la unidad de CD-ROM.
  3. Desconecte el cable USB del equipo.
  4. Vuelva a insertar el CD con el software de la impresora en la unidad de CD-ROM del equipo.
  5. Siga las instrucciones de la pantalla para instalar el software de la impresora.
  6. Vuelva a conectar el cable USB a la impresora cuando se le indique.
- Si el programa de instalación no se inicia automáticamente, consulte "para resolver el problema..." en la página 7.

# solución de problemas de la instalación, continuación

## Windows USB, continuación

### ¿cuál es el problema?

Configuro la impresora antes de insertar el CD y conecto un cable USB entre la impresora y el equipo. El Asistente para agregar nuevo hardware no aparece.

#### causas posibles...

Quizá no esté utilizando Windows 98, Me, 2000 o XP.

Quizá el cable USB no esté conectado correctamente.

Su sistema quizá no esté equipado para USB.

#### para resolver el problema...

Asegúrese de que Windows 98, Me, 2000 o XP esté en ejecución. Si no, efectúe la conexión con un cable paralelo.

1. Desconecte el cable USB de la impresora y vuelva a conectarlo.
2. Verifique que el cable esté conectado firmemente.

1. Seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control** o bien **Inicio > Panel de control**.
2. Haga doble clic en el icono **Sistema**.
3. Seleccione la ficha **Administrador de dispositivos** o seleccione la ficha **Hardware** y pulse el botón **Administrador de dispositivos**.
4. Haga clic en el icono **más (+)** junto a la opción **Controladoras de bus serie universal**.
  - Si aparece en la lista una controladora de host USB y un concentrador raíz USB, significa que USB está activado.
  - Si estos dispositivos no aparecen en la lista, consulte la documentación del equipo o póngase en contacto con el fabricante para obtener información sobre la activación y configuración de USB.
5. Si no puede activar USB, para conectar la impresora al equipo use un cable paralelo.

# solución de problemas de la instalación, continuación

## Windows USB, continuación

### ¿cuál es el problema?

Al intentar instalar la conexión USB, la instalación se detiene. Si la intento instalar de nuevo, desaparece el Asistente de nuevo hardware encontrado y el puerto USB no está disponible.

#### causas posibles...

El sistema operativo ha terminado la instalación antes de que hubiera finalizado.

#### para resolver el problema...

Desinstale el software y vuélvalo a instalar.

1. Opte por uno de los procedimientos siguientes:
  - Inserte el CD en la unidad de CD-ROM y seleccione **Quitar el software de la impresora**. Siga las instrucciones de la pantalla.
  - Abra el **Asistente de la impresora** y seleccione **Herramientas y actualizaciones > Desinstalar software**.
  - Seleccione **Inicio > Programas > Hewlett-Packard > [impresora hp deskjet] > desinstalar software**.
2. Cierre los programas antivirus u otros programas de software que estén en ejecución en el sistema.
3. Para volver a instalar el software de la impresora, inserte el CD en la unidad de CD-ROM y siga las instrucciones de la pantalla.

Si el programa de software no se inicia automáticamente, consulte "para resolver el problema..." en la página 7.

# solución de problemas de la instalación, continuación

## Windows USB, continuación

### ¿cuál es el problema?

Cuando conecto un cable USB entre la impresora y el equipo, aparece el mensaje "Dispositivo desconocido".



Si utiliza Windows 2000, el mensaje "Dispositivo desconocido" *no significa* que haya un problema. No obstante, si utiliza Windows 98, Me o XP, el mensaje "Dispositivo desconocido" *significa* que el problema existe. Utilice los pasos siguientes para la solución de problemas.

### causas posibles...

- Se ha acumulado electricidad estática en el cable entre la impresora y el equipo.
- El cable USB puede estar defectuoso.

### para resolver el problema...

1. Desconecte el cable USB de la impresora.
2. Desconecte el cable de alimentación de la impresora.
3. Espere aproximadamente 30 segundos.
4. Enchufe el cable de alimentación eléctrica a la impresora.
5. Conecte el cable USB a la impresora.
6. Reemplace el cable USB o use un cable paralelo si el mensaje "Dispositivo desconocido" sigue apareciendo en el cuadro de diálogo Nuevo hardware encontrado y no está utilizando Windows 2000.

# cómo ponerse en contacto con el centro de atención al cliente de hp

El Centro de atención al cliente de HP proporciona asesoría de expertos sobre el uso de las impresoras HP y la solución de problemas.

## proceso de asistencia

El proceso de asistencia de HP funciona de manera más eficaz si se pide la ayuda en el orden siguiente:

1. Utilice la *guía del usuario*. Consulte "cómo ver la *guía del usuario* en pantalla" en la página 3.
2. Acceda a la asistencia electrónica de HP.
  - Consulte las páginas web de asistencia de HP para obtener ayuda sobre los productos.
  - Envíe un mensaje de correo electrónico a HP.
3. Póngase en contacto con la asistencia de HP por teléfono.  
Para obtener más información, consulte "asistencia telefónica de hp" en la página 14.

Las opciones de asistencia y disponibilidad varían con el producto, el país o la región, y el idioma.

## sitios web de asistencia de hp

Si tiene acceso a Internet, puede obtener una amplia variedad de información acerca de su impresora.

Visite nuestro sitio web para ver la información más actualizada sobre asistencia y software de impresora:

[www.hp.com/cposupport/loc/regional.html](http://www.hp.com/cposupport/loc/regional.html) o [www.hp.com/go/support](http://www.hp.com/go/support).

## asistencia mediante correo electrónico de hp

El correo electrónico personalizado le permite obtener respuestas directas a sus preguntas por parte de un técnico de servicio a HP. La asistencia por correo electrónico es una excelente manera de plantear preguntas técnicas u obtener una respuesta para su necesidad específica.

Escriba su pregunta en un formulario en la web y reciba una respuesta por correo electrónico.

## actualizaciones del software

Utilice uno de los métodos siguientes para obtener copias y actualizaciones del software de la impresora:

- Descargue el software de la impresora desde el sitio Web de HP.
- Llame por teléfono al Centro de atención al cliente de HP para pedirles un CD que contenga los archivos actualizados de software.

Véase "números de teléfono para asistencia" en la página 15.

## asistencia telefónica de hp

HP ofrece asistencia telefónica gratuita durante el periodo de asistencia telefónica de la impresora.

### periodo de asistencia telefónica gratuita

La lista siguiente muestra los periodos de asistencia telefónica gratuita correspondientes a diferentes regiones/países. Se aplican las tarifas habituales de las compañías telefónicas.

| país/región                     | asistencia telefónica |
|---------------------------------|-----------------------|
| Norteamérica                    | 90 días               |
| Países de Asia del Pacífico     | 1 año                 |
| Europa, Oriente Medio, África   | Véase a continuación* |
| Latinoamérica (México incluido) | 1 año                 |

#### \* Europa, Oriente Medio y África

Para obtener asistencia telefónica en Europa, consulte el sitio Web que se indica a continuación y compruebe los detalles y condiciones de la asistencia telefónica de su país/región:

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

También puede preguntar a su distribuidor o llamar a HP al número de teléfono de su país/región. Véase "números de teléfono para asistencia" en la página 15.

Como parte de nuestro continuo esfuerzo por mejorar los servicios de asistencia telefónica, le instamos a visitar nuestro sitio Web de forma regular para obtener información relativa a las ofertas y características del servicio.

### antes de hacer una llamada

Antes de hacer una llamada para obtener ayuda, pruebe estas opciones de asistencia gratuita:

- *guía del usuario*; consulte "cómo ver la *guía del usuario* en pantalla" en la página 3.
- póster de *configuración*
- asistencia electrónica de HP

Si no puede resolver el problema con estos recursos, llame a un técnico de servicio de HP mientras se encuentra delante del sistema y la impresora. Para obtener servicio más rápido, debe estar preparado para proporcionar información sobre los pasos que ha realizado para resolver el problema.

HP necesita la información siguiente para ayudarle:

- El número de modelo de la impresora (situado en la etiqueta de la parte delantera de ésta)
- El número de serie de la impresora (situado en su parte inferior)
- El sistema operativo del equipo
- La versión del controlador de impresora (también conocido como el software de la impresora)
- Los mensajes que aparecieron cuando se produjo la situación
- Las respuestas para las preguntas siguientes:
  - ¿Esta situación ha ocurrido en el pasado? ¿Puede volver a crear el problema?
  - ¿Ha agregado algún hardware o software nuevo al sistema más o menos cuando sucedió esto?

## números de teléfono para asistencia

Si necesita ayuda a la hora de resolver un problema, póngase en contacto con la asistencia de HP mediante uno de los números de teléfono de la tabla siguiente. Para obtener una lista lo más actualizada posible de los números de su país/región, consulte el sitio Web de HP: <http://www.hp.com/cps-support/guide/psd/expectations.html>.

| país/región   | número de teléfono                     |
|---|--|
| África/Oriente Medio  | 41 22 780 71 11                        |
| Alemania  | 0180 52 58 143<br>(€ 0,06/30 segundos) |
| América central   | 1-800-711-2884                         |
| Argentina   | 0810 555 5520                          |
| Australia   | 03 8877 8000                           |
| Austria   | 0660 6386                              |
| Bélgica (holandés)<br>Bélgica (francés)   | 02 626 8806<br>02 626 8807             |
| Brasil (dentro de la zona de Sao Paulo)<br>Brasil (fuera de la zona de Sao Paulo) | 3747-7799<br>0-800-157751              |
| Canadá  | 905 206 4663                           |
| Chile   | 800 36 0999                            |
| China   | 010 6564 5959                          |
| Colombia  | 9-800-114-726                          |
| Corea (Seúl)<br>Corea (fuera de Seúl)   | 02 3270 0700<br>080 999 0700           |
| Costa Rica  | 0-800-011-0524                         |
| Dinamarca   | 39 29 4099                             |
| Ecuador (zona de los Andes)<br>Ecuador (zona del Pacífico)                        | 1-800-711-2884<br>1-800-225528         |
| España  | 902 321 123                            |
| Estados Unidos  | 1 (208) 323-2551                       |
| Filipinas   | 2 867 3551                             |

| país/región   | número de teléfono           |
|---|------------------------------|
| Finlandia   | 0203 47 288                  |
| Francia   | 01 43 62 34 34               |
| Grecia  | 1 60 73 603                  |
| Guatemala   | 1-800-995-5105               |
| Holanda   | 0 20 606 8751                |
| Hong Kong   | 3002 8555                    |
| Hungría   | 01 382 1111                  |
| India   | 11 682 6035                  |
| Indonesia   | 21 350 3408                  |
| Irlanda   | 01 662 5525                  |
| Israel  | 09 830 4848                  |
| Italia  | 02 264 10350                 |
| Japón   | 0570 000511                  |
| Malasia   | 03 295 2566                  |
| México (Ciudad de México)<br>México (fuera de Ciudad de México) | 5258 9922<br>01 800 472 6684 |
| Noruega   | 22 11 6299                   |
| Nueva Zelanda   | 09 356 6640                  |
| Perú  | 0800-10111                   |
| Polonia   | 22 865 98 00                 |
| Puerto Rico   | 1-877-232-0589               |
| Reino Unido   | 0207 512 5202                |
| Rusia (Moscú)   | 095 923 50 01                |
| Singapur  | 272 5300                     |
| Suecia  | 08 619 2170                  |
| Suiza   | 0 848 80 11 11               |
| Tailandia   | 2 6614000                    |
| Taiwán  | 2 2717 0055                  |
| Turquía   | 1 216 579 71 71              |
| Venezuela   | 0800-47468368                |
| Vietnam   | 08 823 4530                  |
| Zona del Caribe   | 1-800-711-2884               |

## después del periodo de asistencia telefónica gratuita

Después del periodo de asistencia telefónica gratuita, póngase en contacto con su distribuidor de HP o llame al número de teléfono de asistencia de su país/región para obtener información sobre las opciones de asistencia disponibles. Véase “números de teléfono para asistencia” en la página 15.

## obtención de reparaciones de hp

Si su impresora HP necesita reparación, llame para obtener asistencia telefónica de HP. Un técnico de servicio de HP diagnosticará el problema y coordinará el proceso de reparación.

Para obtener una lista de los números telefónicos de asistencia de HP, véase “números de teléfono para asistencia” en la página 15.

La asistencia al cliente de HP le indicará la mejor solución, ya sea mediante un proveedor de servicio autorizado o en las instalaciones propias de HP. Este servicio es gratuito durante el periodo de garantía limitada de la impresora HP. Una vez vencido el periodo de garantía, se le indicará el coste de la reparación.

## extensión de la garantía

Si desea extender la cobertura de la garantía más allá del periodo de la garantía limitada, póngase en contacto con su distribuidor local de HP.

Si su distribuidor de HP no le ofrece contratos de servicio, llame directamente a HP y pregunte por ellos.

# declaración de garantía limitada de la impresora hp

| región                         | software | impresora |
|--------------------------------|----------|-----------|
| Norteamérica (incluido Canadá) | 90 días  | 90 días   |
| Países de Asia del Pacífico    | 90 días  | 1 año     |
| Europa                         | 90 días  | 1 año     |
| Latinoamérica                  | 90 días  | 1 año     |

## A. alcance de la garantía limitada

Hewlett-Packard (HP) garantiza al usuario doméstico que el producto de HP especificado no tendrá defectos de materiales ni mano de obra por el periodo anteriormente indicado, cuya duración empieza el día de la compra por parte del cliente. El cliente deberá conservar un comprobante de la fecha de compra.

- Para los productos de software, la garantía limitada de HP se aplica únicamente a la incapacidad del programa para ejecutar las instrucciones. HP no garantiza que el funcionamiento de los productos no se interrumpa o no contenga errores.
- La garantía limitada de HP abarca sólo los defectos que se originen como consecuencia del uso normal del producto, y no cubre:
  - Modificaciones o mantenimiento indebidos o inadecuados;
  - Software, interfaces, soportes de impresión, piezas o consumibles que HP no proporcione o no admita; o
  - El uso del producto en contravención con las especificaciones.
  - Para los productos de impresora de HP, el uso de un cartucho de tinta que no sea de HP o de un cartucho de tinta recargado no afecta ni a la garantía del cliente ni a cualquier otro contrato de asistencia de HP con el cliente. No obstante, si el error o el desperfecto en la impresora se atribuye al uso de un cartucho recargado o que no sea de HP, HP cobrará aparte el tiempo y los materiales de servicio para dicho error o desperfecto.
- Si durante la vigencia de la garantía aplicable, HP recibe un aviso de que el software, el papel o medios de impresión o un cartucho de tinta presentan un defecto cubierto por la garantía, HP sustituirá el producto defectuoso. Si durante la vigencia de la garantía aplicable, HP recibe un aviso de que cualquier producto de hardware presenta un defecto cubierto por la garantía, HP reparará o sustituirá el producto defectuoso a su criterio.
- Si HP no logra reparar o sustituir, según corresponda, un producto defectuoso que esté cubierto por la garantía, HP reembolsará al cliente el precio de compra del producto, dentro de un plazo razonable tras recibir la notificación del defecto.
- HP no tendrá obligación de reparar, sustituir o reembolsar el precio de compra hasta que el cliente devuelva el producto defectuoso a HP.
- Los productos de sustitución pueden ser nuevos o seminuevos, siempre que sus prestaciones sean iguales o mayores que las del producto sustituido.
- La garantía limitada de HP es válida en cualquier país en el que los productos HP cubiertos sean distribuidos por HP, excepto en el caso de: Oriente Medio, África, Argentina, Brasil, México, Venezuela y los "Départements d'outre-mer" de Francia. En dichas áreas, la garantía sólo será válida en el país de compra. Hay disponibles contratos para servicios de garantía adicionales, como el servicio in situ, en cualquier suministrador de servicios autorizado por HP, allí donde HP o un importador autorizado distribuyan el producto.

8. Cualquier garantía de cartucho de impresión válida no se aplicará a los cartuchos de impresión HP que, de algún modo, se hayan rellenado, transformado, utilizado mal o manipulado de alguna manera.

### **B. limitaciones de la garantía**

HASTA EL PUNTO PERMITIDO POR LA LEGISLACIÓN LOCAL, HP Y SUS OTROS PROVEEDORES NO OFRECEN NINGUNA OTRA GARANTÍA O CONDICIÓN DE NINGÚN TIPO, EXPRESA NI IMPLÍCITA, PARA LOS PRODUCTOS DE HP, Y RENUNCIAN EXPRESAMENTE A LA GARANTÍA O CONDICIÓN IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD, CALIDAD SATISFACTORIA E IDONEIDAD PARA UN FIN PARTICULAR.

### **C. limitaciones de responsabilidad**

1. Hasta donde lo permitan las leyes locales, los recursos indicados en esta Declaración de garantía son los únicos y exclusivos recursos de los que dispone el cliente.
2. HASTA EL PUNTO PERMITIDO POR LA LEY LOCAL, EXCEPTO PARA LAS OBLIGACIONES EXPUESTAS ESPECÍFICAMENTE EN ESTA DECLARACIÓN DE GARANTÍA, EN NINGÚN CASO HP O SUS PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES DE LOS DAÑOS DIRECTOS, INDIRECTOS, ESPECIALES, INCIDENTALES O CONSECUENCIALES, YA ESTÉ BASADO EN CONTRATO, RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL O CUALQUIER OTRA TEORÍA LEGAL, Y AUNQUE SE HAYA AVISADO DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS.

### **D. legislación local**

1. Esta declaración de garantía proporciona al cliente derechos legales específicos. El cliente también puede tener otros derechos que varían según el estado en Estados Unidos, según la provincia en Canadá, y según el país en el resto del mundo.
2. Hasta el punto en que esta Declaración de garantía entre en conflicto con la legislación local, se podrá modificar para que sea compatible con ella. Según la legislación local, algunas de las renunciaciones y limitaciones de esta Declaración de garantía no se aplicarán al cliente. Por ejemplo, algunos estados de Estados Unidos, así como algunos gobiernos fuera de Estados Unidos (incluidas las provincias de Canadá) pueden:
  - Evitar que las renunciaciones y limitaciones de esta Declaración de garantía limiten los derechos estatutarios del cliente (por ejemplo, en el Reino Unido);
  - Restringir de otro modo la capacidad de un fabricante de aumentar dichas renunciaciones o limitaciones; u
  - Ofrecer al usuario derechos adicionales de garantía, especificar la duración de las garantías implícitas a las que no puede renunciar el fabricante o no permitir limitaciones en la duración de las garantías implícitas.
3. PARA TRANSACCIONES DE CLIENTES EN AUSTRALIA Y NUEVA ZELANDA, LOS TÉRMINOS DE ESTA DECLARACIÓN DE GARANTÍA, EXCEPTO HASTA EL PUNTO LEGALMENTE PERMITIDO, NO EXCLUYEN, RESTRINGEN NI MODIFICAN LOS DERECHOS ESTATUTARIOS OBLIGATORIOS APLICABLES A LA VENTA DE ESTE PRODUCTO A DICHS CLIENTES.

## especificaciones del producto

### velocidad de impresión de texto negro

Borrador: Hasta 12 páginas por minuto  
Normal: Hasta 6,5 páginas por minuto  
Óptima: Hasta 3 páginas por minuto

### velocidad de impresión para texto combinado con gráficos en color\*

Borrador: Hasta 10 páginas por minuto  
Normal: Hasta 4,5 páginas por minuto  
Óptima: Hasta 1 página por minuto  
\* Cifras aproximadas. La velocidad exacta varía según la configuración del sistema, el software que se utilice y la complejidad del documento.

### memoria

**Todos los modelos:**  
2 MB de RAM integrada

### consumo de energía

**Todos los modelos:**  
2 vatios como máximo cuando está apagada  
4 vatios de media cuando no está imprimiendo  
25 vatios de media cuando está imprimiendo

### emisiones de ruido declaradas de conformidad con ISO 9296

**Modo óptimo:**  
Nivel de energía acústica, LWAd: 5,7 belios (A) [57 dB (A)]

Nivel de presión sonora, LpAm (posiciones de espera): 45 dB (A)

**Modo normal:**  
Nivel de energía acústica, LWAd: 6,0 belios (A) [60 dB (A)]

Nivel de presión sonora, LpAm (posiciones de espera): 47 dB (A)

### requisitos de alimentación eléctrica

Tensión de entrada: 100 a 240 VCA ( $\pm 10\%$ )

Frecuencia de entrada: 50 a 60 Hz ( $\pm 3$  Hz)

Se adapta automáticamente a la gama mundial de tensiones de línea de CA y frecuencias.

## aviso sobre normativas

### número normativo de identificación de modelo

A fin de que se pueda identificar según las normativas, el producto lleva asignado un número normativo de modelo. Dicho número para este producto es VCVRA-0103. El número normativo no se debe confundir con el nombre comercial (HP Deskjet 3820) ni con el número de producto (C8952).