

# Garantía Limitada Global y Soporte Técnico

## Garantía Limitada

Esta Garantía Limitada se aplica solamente a los productos de hardware con la marca HP y con la marca Compaq (nombrados colectivamente en esta Garantía Limitada como "Productos de Hardware de HP") vendidos por Hewlett Packard Company, sus subsidiarias, afiliados, revendedores autorizados o distribuidores del país en todo el mundo (nombrados colectivamente en esta Garantía Limitada como "HP") con esta Garantía Limitada. El término "Producto de Hardware de HP" se limita a los componentes de hardware, software y al firmware (software de una computadora que se encuentra en la memoria de la CPU, susceptible de actualizarse cuando sea necesario) que los incluye. El término "Productos de Hardware de HP" NO incluye ninguna aplicación de software o programas; productos o periféricos que no son fabricados por HP.

Todos los productos o periféricos que no son fabricados por HP, externos al "Producto de Hardware de HP" tales como subsistemas externos de almacenamiento, monitores, impresoras y otros periféricos son suministrados "TAL Y COMO LOS PRESENTA SU FABRICANTE", por tanto estarán amparados por la garantía de fábrica otorgada por sus respectivos fabricantes.

## Excepciones

La presente garantía cubre únicamente aquellos defectos de fabricación o partes que surgiesen como resultado del uso normal del producto y no por aquellos que se presenten cuando

- El producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales.
- El producto no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que se le acompaña.
- El producto hubiese sido alterado o reparado por personas no autorizadas por el fabricante nacional, importador o comercializador responsable respectivo.

## Servicios de Garantía

### Respecto del Hardware

Usted tiene derecho a recibir el servicio de garantía de hardware según los términos y condiciones de este documento.

Nuestro Centro de Soluciones HP representa nuestra promesa de ayudarle a obtener el mayor provecho posible de su equipo HP. Encontrará lo que necesita ya sea a través de herramientas incluidas en su equipo, por medio de la Web, por teléfono, o mediante su distribuidor local.

Sitio Web del  
Centro de Soluciones HP  
<http://www.hp.com/support>.

## Tiempo de Respuesta

HP dará respuesta en el propio local del cliente en el primero o segundo día útil siguiente al envío de la solicitud de servicio técnico, durante el horario de oficina del país en el que se efectuó la llamada. El servicio técnico de garantía al siguiente día hábil se basa en los mejores esfuerzos comerciales posibles. El tiempo de respuesta puede variar en función del país y de ciertas restricciones del proveedor. Si está ubicado fuera de la zona de cobertura del servicio técnico, es posible que ocurra una demora en la respuesta o que se aplique un cargo adicional. Entre en contacto con su servicio local de HP para obtener informaciones sobre el tiempo de respuesta en su región.

## Tipos de Servicios de Garantía

Para hacer factible que HP suministre el mejor soporte y servicio posible durante el Periodo de Garantía Limitada, es posible que HP le indique que verifique configuraciones, que cargue el firmware más reciente, que instale parches de software, que ejecute pruebas de diagnóstico de HP o que use soluciones de soporte remoto HP en los casos en que proceda.

HP recomienda enfáticamente que acepte el uso o el empleo de las tecnologías de soporte disponibles suministradas por HP. Si elige no implementar los recursos de soporte remoto disponibles, puede incurrir en costos adicionales debido al aumento de requisitos de recursos de soporte. La siguiente lista exhibe los tipos de servicio de soporte de garantía que pueden aplicarse al Producto de Hardware de HP que ha adquirido

### Servicio de Garantía en el Local

La Garantía Limitada de Hardware de HP puede incluir servicio en el local del cliente para efectuar la reparación del hardware. HP provee servicio en el local durante el horario normal de oficina. El horario de oficina es normalmente de lunes a viernes de 8:00 a 17:00, pero puede variar según los horarios comerciales locales. Si su localidad está fuera de la zona normal de cobertura de servicio, (normalmente 50 km) es posible que los plazos de respuesta sean mayores o que se apliquen cargos adicionales. Para ubicar el proveedor de servicio técnico de HP más cercano, consulte al Centro de Soluciones HP o en el sitio Web de HP en: [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

HP puede, a su exclusivo criterio, determinar si el servicio de garantía en el local es necesario. Por ejemplo, en muchos casos, el defecto puede ser arreglado al utilizar un componente para Auto reparación por el Cliente (Customer Self Repair - CSR) que necesita para reemplazar el componente defectuoso apoyándose en las instrucciones y la documentación suministradas por HP. Se le solicitará también su cooperación con HP al intentar resolver el problema por teléfono. Es posible que esto implique la ejecución de procedimientos de diagnóstico de rutina, instalación de actualizaciones o parches de software, extracción de opciones de otros fabricantes y/u opciones de reemplazo. Para recibir soporte en local, debe: (a) tener un representante presente cuando HP provee servicios de garantía en su local; (b) notificar a HP si los productos están siendo usados en un ambiente que representa peligro potencial a la seguridad o a la salud de empleados o subcontratistas de HP; (c) dependiendo de estos requisitos razonables de seguridad, suministrar a HP el suficiente, gratuito y seguro acceso y uso de todas las instalaciones, información y sistemas que HP haya determinado como necesarios para suministrar un soporte eficaz; (d) asegurarse de que todas las etiquetas de los fabricantes (como números de serie) estén en su lugar, accesibles y legibles; (e) mantener un ambiente consistente con las especificaciones del producto y con las configuraciones admitidas.

Si requiere que un representante de HP ejecute todos los reemplazos de componentes, existen a su disposición, a un costo adicional, contratos de servicio optimizados.

## **Servicio de Garantía de Auto Reparación por el Cliente**

En algunos países donde se encuentra disponible, la Garantía Limitada de HP puede incluir un servicio de garantía de Auto Reparación por el Cliente. Si procede, HP determinará a su exclusivo criterio que auto reparación por el cliente es el método apropiado de servicio de garantía. En ese caso, HP le enviará directamente los componentes de repuesto de acuerdo con el servicio de garantía del Producto de Hardware de HP. Esto reducirá considerablemente el tiempo de reparación. Después de entrar en contacto con HP y el diagnóstico de fallas identifica que el problema puede ser solucionado al utilizar uno de estos componentes, este puede ser enviado directamente a usted. Al recibir la pieza, reemplace el componente defectuoso conforme a las instrucciones y la documentación suministradas. Si se necesita asistencia adicional, llame al Centro de Soluciones HP y un técnico le ayudará a través de soporte telefónico. En los casos en que el componente debe ser devuelto a HP, debe enviar el componente defectuoso a HP en un plazo definido, normalmente quince (15) días. El componente defectuoso debe ser devuelto con la respectiva documentación que se suministró con el material de envío. Si no devuelve el componente defectuoso, HP puede cobrarle por el reemplazo. Al utilizar auto reparación por el cliente, HP pagará todos los costos de envío, devolución de los componentes y también determinará la empresa de correo/transportes que serán utilizados. Si auto reparación por el cliente se aplica a usted, consulte el anuncio específico del Producto de Hardware de HP. Es posible obtener más informaciones sobre el servicio de garantía en el sitio Web de HP en: [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

## **Actualizaciones de servicios**

HP ofrece cobertura de servicios y soporte adicional para su producto. Es posible que cierto soporte para su producto o algunos productos relacionados con éste puedan no estar disponibles en todos los países. Para obtener más informaciones sobre actualizaciones del servicio, consulte en el sitio web de HP <http://hpmca.vzl.hp.com/soporte/mcan/area.asp?d=1&a=35>. Las actualizaciones de servicio técnico adquiridas en un país NO son transferibles a otro país.

## **Opciones y Garantías Limitadas de Software**

Los términos y condiciones de la Garantía Limitada para la mayoría de las opciones de marca HP (Opciones HP) son establecidas en la Declaración de Garantía Limitada aplicables a la opción de HP y están incluidas en el paquete del producto de la opción HP. Si la Opción HP ha sido instalada en el Producto de Hardware de HP, HP puede proveer servicio de garantía por el periodo especificado en los documentos de garantía (Periodo de Garantía Limitada para Opción HP) que se envió con la Opción HP, o por el periodo de garantía restante del Producto de Hardware de HP en el cual haya sido instalada la Opción HP, el periodo que sea mayor, pero que no exceda tres (3) años a partir de la fecha de compra de la opción HP. El Periodo de Garantía Limitada de la Opción HP comienza a partir de la fecha de compra a HP o a un revendedor autorizado de HP. El recibo de venta o de entrega con fechas específicas, que muestran la fecha de compra de la Opción HP, constituyen la prueba de inicio de la garantía. Consulte la Garantía Limitada de la Opción HP para obtener más detalles. Opciones de otros fabricantes son suministrados "TAL COMO ESTÁN". Sin embargo, los demás fabricantes y proveedores pueden proporcionarle sus propias garantías directamente a usted.

EXCEPTO LO PREVISTO EN EL CONTRATO APLICABLE DE LICENCIA DEL USUARIO FINAL DE SOFTWARE O DE LICENCIA DEL PROGRAMA, O DE OTRO MODO SUMINISTRADOS BAJO LA LEY LOCAL, PRODUCTOS DE SOFTWARE, INCLUYENDO CUALESQUIER PRODUCTOS DE SOFTWARE O EL SISTEMA OPERATIVO PREVIAMENTE INSTALADOS POR HP SE SUMINISTRAN "TAL COMO ESTÁN".

Las únicas obligaciones de la garantía de HP con respecto al software distribuido por HP bajo la marca HP están establecidas en la licencia del usuario final o en el contrato de licencia del programa aplicables, suministradas con ese software. Si el medio extraíble en el cual HP distribuye el software se comprueba con defectos de material o mano de obra en un período de noventa (90) días a partir de la fecha de compra, la única solución es la devolución del medio extraíble a HP para su reemplazo. Para medios extraíbles de cinta en blanco consulte el siguiente sitio Web:

<http://h20000.www2hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=|pg50101>

Es su responsabilidad entrar en contacto con otros fabricantes o proveedores para obtener el soporte de la garantía.

## Soporte Técnico de Software

El Soporte Técnico de Software para su Software HP, software preinstalado de otros fabricantes y software de otros fabricantes comprado por HP está disponible en HP a través de varios métodos de contacto, incluyendo medios electrónicos y telefónicos, durante noventa (90) días a partir de la fecha de compra. Consulte "Contacto con HP" para obtener más informaciones sobre los recursos en línea y soporte telefónico. Cualesquiera excepciones a éste, serán especificadas en el Contrato de Licencia de Usuario Final (EULA).

El Soporte Técnico de Software incluye asistencia con:

- Respuesta a sus preguntas sobre instalación (cómo proceder, pasos iniciales y prerequisites).
- Ajuste y configuración del software (cómo proceder y pasos iniciales) **Excluye** optimización del sistema, personalización y configuración de la red.
- Interpretación de mensajes de error del sistema.
- Búsqueda por eliminación de problemas en el sistema hasta problemas de uso de software.
- Cómo obtener información sobre el paquete de soporte o actualizaciones.

El soporte técnico de Software NO incluye asistencia con:

- Generación o diagnóstico de códigos de origen o programas generados por el usuario.
- Instalación de productos de otros fabricantes.

## Antes de ponerse en contacto con el Centro de Soluciones HP

Por favor, asegúrese de tener disponible la siguiente información y documentación:

- El número de serie, el nombre y número de modelo del producto
- Mensajes de error correspondientes
- Opciones adicionales
- Sistema operativo
- Hardware o software de otros fabricantes
- Preguntas específicas
- Factura de compra original u otro documento de compra
- La Póliza de Garantía de su producto, debidamente sellada por el establecimiento donde lo adquirió

Para permitir que HP suministre la mejor asistencia y servicio posible durante el Período de Garantía Limitada, es posible que HP le solicite que: verifique configuraciones, cargue el firmware más reciente, instale parches de software, ejecute pruebas de diagnóstico de HP o que use soluciones de soporte remoto de HP en los casos en que proceda. HP recomienda ampliamente que acepte el uso o el empleo de las tecnologías de soporte

disponibles suministradas por HP. Si elige no implementar los recursos de soporte remoto disponibles, puede incurrir en costos adicionales debido al aumento de requisitos de recursos de soporte.

## **Respecto del Software y Firmware**

Soporte del software

Productos Microsoft®

[www.microsoft.com/worldwide](http://www.microsoft.com/worldwide)

Las obligaciones de la garantía de HP con respecto al software o firmware distribuido por HP bajo la marca HP están establecidas en la licencia del usuario final o en el contrato de licencia del programa aplicables, suministradas con ese software.

Si el medio en el cual HP distribuye el software o firmware se comprueba con defectos de material o mano de obra en un período de noventa (90) días a partir de la fecha de compra, podrá el cliente proceder a la devolución de ese medio a HP para su reemplazo.

## **Asistencia y Servicio HP para sus Clientes**

Favor de comunicarse a los teléfonos indicados, para solicitar asistencia y servicio HP, así como para venta de partes, refacciones, consumibles y accesorios HP:

---

Ciudad de México, DF:	Ciudad de Guadalajara, JAL:	Ciudad de Monterrey, NL:
Centro de Soluciones HP	Montemorelos 299	Av. Lázaro Cárdenas 2321,
Prolongación Reforma 700	Fracc. Loma Bonita	Piso 5b
Col. Lomas de Santa Fe	45060 Guadalajara, JAL	Col. Residencial San Agustín
01210 México, DF	Tel. 01-800-474-68368	66260 Monterrey, NL
Tel. (55) 5258-9922	Tel. (01-800-HP INVENT)	Tel. 01-800-474-68368
Tel. 01-800-474-68368		Tel. (01-800-HP INVENT)
Tel. (01-800-HP INVENT)		

---

---

**Importado y distribuido en****Argentina por:**

Hewlett-Packard Heerlen B.V. Montañeses  
2150 -(C1428AQH)  
Ciudad de Buenos Aires, Argentina  
Hewlett-Packard Argentina S.R.L.  
Montañeses 2140 - (C1428AQH)  
Ciudad de Buenos Aires, Argentina 1428  
0-810-555-5000  
5411-4708-1600

Bolivia  
0-800 100-293

**Importado y distribuido en Chile por:**

Hewlett-Packard Chile Comercial Limitada  
Mariano Sanchez Fontecilla 310  
Piso 12 y 13  
Las Condes  
Santiago, Chile  
800-360-999  
562-361-1160

**Importado y distribuido en****Colombia por:**

Hewlett-Packard Colombia Ltda.  
Carrera 7 No. 99-53  
Torre B - Piso 1  
Bogotá, Colombia  
01-800-0-51-HP INVENT  
(571) 606-9191

Costa Rica  
01-800-0111-1046

El Salvador  
800-6160

Guatemala  
1-800-711-2884

Honduras  
800-0-123 : 800-711-2884

**Importado y distribuido en México por:**

Hewlett-Packard México S. de R.L. de C.V.  
Prolongación Reforma 700  
Col. Lomas de Santa Fe  
01210 México, DF  
01-800-HP INVENT y (52) 5258-9922

Nicaragua  
1-800-0164 : 800-711-2884

**Importado y distribuido en Ecuador por:**

Hewlett-Packard Ecuador Cia. Ltda.  
Av. República del Salvador  
#1082 y Naciones Unidas  
Torre París, 4 Piso  
Edificio Mansión Blanca  
Quito, Ecuador  
1-999-119 : 1-800-711-2884

Panamá  
1-800-711-2884

Paraguay  
(009) 800-541-0006

**Importado y distribuido en Perú por:**

Hewlett-Packard Perú S.R.L.  
Av. Víctor Andrés Belaunde 147  
Torre 5 , Piso 11 , San Isidro  
Lima 27, Perú  
Hewlett-Packard International, S.R.L.  
(Perú)  
Ave. Victor Andres Belaunde 147  
Torre 3, Piso 6  
San Isidro, Lima 27, Perú  
0-800-10111

Puerto Rico  
1-877-232-0589

Republica Dominicana  
1-800-711-2884

Uruguay  
0004-054-177

**Importado y distribuido Venezuela por:**

Hewlett-Packard de Venezuela, C.C.A.  
Av. Francisco de Miranda con 2da. Av. De  
Los Palos Grandes  
Torre HP, Piso 18  
Los Palos Grandes, Caracas 1060  
Edo. Miranda  
Venezuela  
800-HP-INVENT

Estados Unidos (si fuera de su país)  
281-514-5067

## Período de Garantía Limitada

El Período de Garantía Limitada para un "Producto de Hardware de HP" es un periodo fijo y especificado que comienza a partir de la fecha de compra. La fecha en el recibo de venta constituye la fecha de compra a menos que HP o su revendedor le informen algo diferente por escrito.

### Período de Garantía

Productos	Período de Garantía Limitada y Método de Suministro de Servicio*
HP Compaq dc7600 Business PC (todos los modelos)	3 años para piezas 3 años para mano de obra 3 años de servicio en el local

\* El Servicio de Garantía indicado en esta tabla refleja las ofertas de garantía del nivel básico. Mejoras a la garantía básica pueden incluirse con su Producto de Hardware HP, para obtener la información actual de garantía, entre en contacto con la oficina de ventas HP más cercana.

### PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTIA

Para hacer efectiva la garantía solo se deberá presentar el producto junto con esta garantía debidamente sellada por el establecimiento donde fue adquirido el producto, en cualquiera de nuestros centros de servicios autorizados.

En Argentina, para hacer efectiva la garantía solo se deberá presentar el producto junto la factura o documento de compra, en cualquiera de nuestros centros de servicios autorizados.

Los gastos razonables de transporte generados en lugares dentro de la red de servicios de HP para dar cumplimiento a esta garantía serán cubiertos por HP.

Marca:

Modelo:

Fecha de compra:

Firma:

Sello del establecimiento dónde fue adquirido:



383762-161

© 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett Packard y el logotipo Hewlett-Packard son marcas comerciales de Hewlett-Packard Development Company, L.P. en los Estados Unidos y otros países. Todos los nombres de otros productos en este documento pueden ser marcas comerciales o marcas registradas de sus respectivas compañías.  
Impreso en: