

Garantía Limitada Global y Soporte técnico de HP

Garantía Limitada de hardware de HP

Periodo de Garantía Limitada

El periodo de Garantía Limitada para este producto de hardware de HP es de **3 años para piezas, 3 años de mano de obra, 3 años de servicio a domicilio**. El periodo de Garantía Limitada comienza en la fecha de la compra o el arrendamiento a HP, o a partir de la fecha en que HP realiza 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 su oficina de ventas HP más próxima.

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. Visite el sitio Web de HP para obtener una descripción detallada de todo los derechos que le confiere esta 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.

HP NO OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA NI CONDICIÓN EXPRESA, YA SEA ESCRITA U ORAL, Y HP RENUNCIA EXPRESAMENTE A TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES QUE NO SE HAN 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 DICHS 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 EN AUSTRALIA Y NUEVA ZELANDA, 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.

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.

En el programa de Garantía Limitada Global de HP, los productos adquiridos en un país/región pueden transferirse a otro país/región, donde HP o su servicio técnico autorizado ofrezcan el servicio de garantía para el mismo número de modelo del producto, sin que anule la garantía. Los términos de la garantía, la disponibilidad del servicio técnico y los tiempos de respuesta del servicio técnico pueden variar de un país/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 se hace responsable de las tasas o aranceles que resulten del 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, 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. 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 se ha adquirido o arrendado a HP no presentará defectos en sus materiales ni de fabricación durante el periodo de Garantía Limitada si se utilizan de manera normal. 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. 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.

Durante el periodo cubierto por la Garantía Limitada, HP, bajo su propio criterio, reparará o sustituirá cualquier componente defectuoso. 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 elegida 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. Este recurso es un recurso exclusivo para usted 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.

Esta Garantía Limitada no tiene validez para las piezas consumibles ni cubre ningún producto del que se haya eliminado el número de serie o que se haya dañado o convertido en defectuoso (a) como resultado de un accidente, mal uso 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 entregada con el producto; (c) por software, interfaces, piezas o suministros no facilitados por HP; (d) por preparación o mantenimiento incorrectos del sitio de instalación; (e) por virus; (f) por pérdida o daño durante el transporte; o (g)

por modificaciones o reparaciones realizadas por alguien que no es (i) HP, (ii) un servicio técnico autorizado de HP ni (iii) el propio usuario, si se trata de piezas sustituibles de HP para que las instale el usuario, o piezas aprobadas por HP para el producto en el país o región de la reparación. **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 pueda surgir cuando se utilicen (1) productos, software u opciones no admitidas por HP; (2) configuraciones no admitidas por HP; o (3) piezas diseñadas para un sistema que se instalen en un sistema distinto de marca o modelo diferente.

Recurso Exclusivo

EN LA MEDIDA EN QUE LA LEGISLACIÓN LOCAL APLICABLE LO PERMITA, ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONSTITUYEN EL ACUERDO DE GARANTÍA COMPLETO Y EXCLUSIVO ENTRE USTED Y HP, REFERENTE AL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP QUE HA COMPRADO O ARRENDADO. ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES REEMPLAZAN TODOS LOS ACUERDOS O REPRESENTACIONES ANTERIORES, INCLUIDAS LAS REPRESENTACIONES REALIZADAS EN LOS DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LAS VENTAS DE HP Y LOS CONSEJOS QUE HAYA RECIBIDO DE HP O DE UN AGENTE O EMPLEADO DE HP, QUE SE HAYAN HECHO EN RELACIÓN CON LA COMPRA O 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

SI SU PRODUCTO DE HARDWARE DE HP NO FUNCIONA SEGÚN SE EXPONE EN LA GARANTÍA ANTERIOR, LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA ADQUIRIDA POR HP CON ESTA GARANTÍA LIMITADA SE LIMITA EXPLÍCITAMENTE AL IMPORTE INFERIOR DE LOS SIGUIENTES: EL PRECIO PAGADO POR EL PRODUCTO O EL COSTE DE REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE CUALQUIER COMPONENTE DE HARDWARE QUE NO FUNCIONE CORRECTAMENTE EN CONDICIONES DE USO NORMAL.

EXCEPTO EN LOS CASOS INDICADOS ANTERIORMENTE, HP NO SE HACE RESPONSABLE EN NINGÚN CASO DE LOS DAÑOS CAUSADOS POR EL PRODUCTO O POR EL NO FUNCIONAMIENTO DEL MISMO, INCLUIDAS LAS PÉRDIDAS DE BENEFICIOS O AHORRO, LOS DAÑOS ESPECIALES, ACCIDENTALES O DERIVADOS. HP NO SE HACE RESPONSABLE DE LAS RECLAMACIONES REALIZADAS POR TERCEROS O POR USTED PARA TERCEROS.

ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SE APLICA EN LOS CASOS EN QUE SE PRETENDA LA EXISTENCIA DE DAÑOS, O EXISTA UNA RECLAMACIÓN, BAJO ESTA GARANTÍA LIMITADA O EN LA FORMA DE DEMANDA POR AGRAVIO (INCLUYENDO NEGLIGENCIA Y RESPONSABILIDAD ESTRUCTA DE PRODUCTO), DE RECLAMACIÓN CONTRACTUAL O CUALQUIER OTRO TIPO DE RECLAMACIÓN. ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD NO PUEDE SER DISPENSADA NI MODIFICADA POR NINGUNA PERSONA. ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SERÁ EFECTIVA INCLUSO EN EL CASO

DE HABER NOTIFICADO A HP O A UN REPRESENTANTE AUTORIZADO DE HP LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS. 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 PARA DETERMINAR CON PRECISIÓN CUÁLES SON SUS DERECHOS.

Opciones de garantía

Los términos y condiciones de la Garantía Limitada para la mayoría de las opciones de HP (Opciones de HP) se establecen en la Garantía Limitada aplicable a la Opción de HP y se incluyen en el embalaje del producto de la Opción de HP. 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 de HP, el periodo que sea más largo, pero sin que supere tres (3) años a partir de la fecha de compra de la Opción 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. Las Opciones que no son de HP se proporcionan "TAL CUAL". No obstante, es posible que los fabricantes y proveedores externos a HP ofrezcan sus propias garantías directamente.

Responsabilidades del Cliente

Para que HP pueda proporcionar el mejor soporte y servicio posibles durante el periodo de la Garantía Limitada, es posible que se le pida:

- Mantener un entorno limpio y adecuado, y utilizar el Producto de hardware de HP de acuerdo con las instrucciones correspondientes.
- Verificar la configuración del producto, cargar el firmware más reciente, instalar revisiones de software, ejecutar pruebas de diagnóstico y utilidades de HP, y ejecutar 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 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.
- Cooperar con HP en la solución del problema 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.
- Eliminar cualquier opción o accesorio que se pudiera 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

Para posibilitar que HP proporcione el mejor soporte y servicio posibles durante el periodo de la Garantía Limitada, es posible que HP le pida que verifique la configuración del producto, cargue el firmware más reciente, instale revisiones de software, ejecute pruebas de diagnóstico de HP o utilice las soluciones de soporte remoto de HP según sea conveniente.

HP le recomienda encarecidamente que acepte el uso de, o emplee las tecnologías de soporte disponibles y que HP le ofrece. 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. 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.

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 es obligatorio que el cliente realice la reparación. Si el cliente solicita que sea HP quien sustituya esas piezas, se le cobrarán los gastos de desplazamiento y mano de obra por el servicio.
- Piezas para las que la reparación por parte del cliente es opcional. Estas piezas también están diseñadas para que las repare el propio 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 necesitara ayuda, puede llamar al servicio técnico de HP y un técnico le ayudará por teléfono. HP especifica en los materiales donde se entrega 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. Con el servicio de reparación realizada por el propio usuario, HP cubrirá todos los gastos de transporte de envío y devolución de la pieza, y determinará el servicio de transporte o mensajería que se va a utilizar.

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 a 17:00 horas, pero puede variar según las costumbres locales de las empresas. Si sus oficinas se encuentran fuera de la zona de servicio estándar (normalmente 50 km), el tiempo de respuesta podría ser superior o podrían aplicarse cargos adicionales. Para localizar el servicio técnico autorizado de HP más próximo, visite 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. Tendrá que pagar por adelantado los gastos de envío, impuestos o cualquier otro gasto asociado con el transporte del producto a y desde el centro de servicio. 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. Tendrá que pagar por adelantado los gastos de envío, impuestos o cualquier otro gasto asociado con el transporte del producto al centro de reparaciones. 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 a 17:00 horas, pero puede variar según las costumbres locales de las empresas. Si la unidad defectuosa se encuentra en un emplazamiento fuera de la zona de servicio estándar (normalmente 50 km), el tiempo de respuesta podría ser superior o podrían aplicarse cargos adicionales. Para localizar su servicio técnico autorizado de HP más próximo, visite 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 suponga 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 actualizaciones de servicio y su precio, consulte la herramienta de búsqueda de HP Care Pack en la dirección <http://www.hp.com/go/lookuptool/>. Para obtener una descripción de

la oferta de asistencia completa, visite <http://www.hp.com>, seleccione su país y busque los paquetes de servicio en la sección Servicios.

Garantía Limitada del 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 (como se define a continuación) 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 COMERCIABILIDAD, 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.

Las únicas obligaciones de la garantía de HP con respecto al software distribuido por HP bajo la marca HP se establecen en el acuerdo correspondiente de licencia del usuario final o del programa entregado con el 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. Para obtener información sobre los soportes extraíbles de cintas vacías, visite el siguiente sitio Web:

<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

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

Asistencia técnica y configuración inicial 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 comprado a HP, incluido el soporte de configuración inicial, está disponible en HP a través de varios métodos de contacto, como el teléfono y los medios electrónicos, durante noventa (90) días a partir de la fecha de compra. Consulte "[Cómo Ponerse en Contacto con HP](#)" para obtener información sobre el soporte por teléfono y los recursos en línea. Cualquier excepción se especificará en el Acuerdo de licencia de usuario final (EULA).

El soporte incluye ayuda en los siguientes ámbitos:

- Respuestas a preguntas acerca de la instalación (procedimientos, primeros pasos y requisitos previos).
- Instalación y configuración del software (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 o actualizaciones de paquetes de soporte.

El soporte NO incluye la asistencia en:

- Generación o diagnóstico de programas o códigos fuente creados por el usuario.
- Instalación de productos que no son de HP.

Aplicaciones y Sistemas Operativos de Software Gratuito

HP no proporciona soporte técnico para el software suministrado bajo licencia pública de otros fabricantes, incluidos sistemas operativos o aplicaciones (conocidos como "Freeware"). El soporte técnico para el software gratuito (o Freeware) proporcionado con los Productos de hardware de HP lo proporciona el proveedor de dicho software gratuito. Consulte las declaraciones de soporte del sistema operativo de Software gratuito u otras aplicaciones de Software gratuito que se entregan con el 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 acompaña al producto no le ayudan a solucionar el problema, puede recibir asistencia técnica haciendo lo siguiente:

- Localice el centro de asistencia técnica de HP más cercano en la dirección de Internet:
<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>
- Póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado de HP y asegúrese de tener a mano la siguiente información antes de llamar por teléfono a HP:
 - Número de serie del producto, nombre y número del modelo
 - Mensajes de error correspondientes
 - Opciones complementarias instaladas
 - Sistema operativo
 - Hardware o software de terceros
 - Preguntas detalladas

Comprobación de garantía y derechos de soporte

Si desea comprobar los derechos que le otorga su garantía, introduzca el número de modelo y los números de serie en:

<http://www2.itrc.hp.com/service/ewarranty/warrantyInput.do>

El registro a los servicios HP Care Pack puede comprobarse en:

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

Tiempos de Respuesta

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 la organización de servicio local de HP para obtener información sobre el tiempo de respuesta en su zona.



404915-072

© 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett Packard y el logotipo de Hewlett-Packard son marcas comerciales de Hewlett-Packard Development Company, L.P. en Estados Unidos y en 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