

Garantía Limitada de Hardware HP y Soporte Técnico

Garantía Limitada de Hardware HP

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.

Periodo de Garantía Limitada

El periodo de Garantía Limitada para este Producto de Hardware HP es **3 años para partes, 3 años para mano de obra, 3 años de servicio en el local**. El Periodo de garantía Limitada comienza en la fecha de compra o arrendamiento de HP, o a partir de la fecha en que HP completa la instalación. Su recibo de venta o acuse de recibo con fechas específicas, que muestran la fecha de compra o arrendamiento del producto, constituyen la prueba de la fecha de compra o arrendamiento a menos que HP o su revendedor le informen lo contrario por escrito. Es probable que deba presentar prueba de la compra o arrendamiento como condición para hacerse acreedor al servicio de garantía. El Servicio de Garantía que se indica aquí refleja el nivel básico de ofertas de garantía. Es posible que estén incluidas mejorías a la garantía básica con su Producto de Hardware HP; para obtener información actual acerca de garantía, entre en contacto con la oficina de Ventas HP más próxima.

Términos Generales

Esta Garantía Limitada de Hardware de HP le provee a usted, el cliente (usuario final/consumidor), los derechos de la garantía limitada expresa de HP, el fabricante. Consulte al sitio Web de HP para obtener una descripción amplia de sus derechos de garantía limitada. Adicionalmente, también es posible que usted tenga otros derechos legales según los términos de la ley local aplicables o de un acuerdo por escrito especial con HP. **LOS TÉRMINOS LIMITADOS DE LA GARANTÍA CONTENIDOS EN ESTA DECLARACIÓN, A MENOS QUE SEA PERMITIDO POR LA LEY, NO EXCLUYEN, RESTRINGEN, NI SE MODIFICAN SINO QUE SE AGREGAN A LOS DERECHOS ESTATUTARIOS OBLIGATORIOS APLICABLES A LA VENTA DE ESTE PRODUCTO A USTED.**

Esta Garantía Limitada se aplica en todos los países y se puede hacer cumplir en cualquier país o región en donde HP o sus proveedores de servicios autorizados ofrezcan el servicio de garantía en conformidad con los términos y las condiciones dispuestas en esta Garantía Limitada.

Bajo el programa de Garantía Global Limitada de HP, productos adquiridos en un país o región pueden ser transferidos para otro país o región, donde HP o sus proveedores autorizados de servicio proporcionen servicio de garantía para el mismo número de modelo del producto, sin anular la garantía. Los términos de garantía, disponibilidad de servicio y los tiempos de respuesta, pueden variar de un país o región para otro. El tiempo de respuesta del servicio de garantía estándar está sujeto a cambio debido a la disponibilidad local de las partes. En ese caso, su proveedor de servicios autorizado de HP podrá suministrarle mayores detalles.

HP no se hace responsable de los honorarios por manipulación, tarifas o derechos de importación que se puedan pagar en la transferencia de productos. La transferencia de productos puede estar cubierta por los controles de exportación otorgados por los Estados Unidos u otros países.

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 y al firmware requerido. El término "Producto 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 COMO ESTÁN" sin garantía de HP. Sin embargo, los demás fabricantes, proveedores o editores pueden proporcionarle sus propias garantías directamente a usted. HP garantiza que los Productos de Hardware de HP que usted ha comprado de HP están libres de defectos de material o de mano de obra bajo uso normal durante el Período de Garantía Limitada. El Período de Garantía Limitada comienza a regir desde el día de compra de HP o a partir de la fecha en que HP termina la instalación. Su recibo de venta o de entrega, que muestre la fecha de compra del producto, constituye la prueba de la fecha de compra.

Es probable que deba presentar prueba de la adquisición como condición para recibir el servicio de garantía. Usted tiene derecho a recibir el servicio de garantía de hardware según los términos y condiciones de este documento, si fuese necesario efectuar una reparación del Producto de Hardware de HP dentro del Período de Garantía Limitada.

A menos que esté indicado de otra manera y en la medida en que lo permita la ley local, los Productos de Hardware de HP pueden ser fabricados usando exclusivamente materiales nuevos. HP podrá reparar o reemplazar los Productos de Hardware de HP (a) con productos nuevos o componentes usados que funcionen como nuevos en desempeño y confiabilidad, o (b) con productos equivalentes a un producto original que ha sido discontinuado. Se garantiza que las piezas de repuesto no presenten fallas de material ni de fabricación por noventa (90) días o por el Período restante de Garantía Limitada del Producto de Hardware de HP en el que se reemplazan o instalan, lo que sea mayor. Durante el Período de Garantía Limitada, HP podrá, reparar o reemplazar cualquier componente defectuoso. Todos los componentes y productos extraídos bajo esta Garantía Limitada se tornan propiedad de HP. En el caso poco probable de que su Producto de Hardware de HP tenga fallas reincidentes, HP, a su exclusivo criterio, podrá elegir suministrarle con (a) una unidad de reemplazo, a elección de HP, que sea igual o equivalente en desempeño al Producto de Hardware de HP u (b) optar por darle reembolso de su precio de compra (menos los intereses) en vez de un reemplazo. Éste es el único recurso legal del cliente en caso de existir productos defectuosos. (En la República Argentina la sustitución del producto se realizará considerando el período de uso y el estado general del que se reemplaza).

Exclusiones

Esta Garantía Limitada no se aplica o se extiende a ningún componente consumible o desechable del cual haya sido retirado el número de serie o que haya sido dañado o tornado defectuoso (a) como resultado de un accidente, uso incorrecto, abuso, contaminación, mantenimiento o calibración incorrecta o inadecuada u otras causas externas; (b) por operación fuera de las especificaciones de funcionamiento definidas en la guía del usuario que acompaña al producto; (c) por el software, interfaces, componentes o consumibles no provistos por HP; (d) preparación o mantenimiento incorrecto de la instalación (e) infección por virus; (f) pérdidas o daños durante el transporte; o (g) por la modificación o servicio realizado por cualquier persona con excepción (i) de HP, (ii) un proveedor de servicios autorizado de HP, o (iii) la instalación por el usuario final de piezas reemplazables de HP o de piezas aprobadas de HP en caso de estar disponible para el producto en el país o región del servicio de reparación; h) Cuando el producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales; i) Cuando el producto no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que se le acompaña; j) Cuando el producto hubiese sido alterado o reparado por personas no autorizadas por el fabricante nacional, importador o comercializador responsable respectivo. En el caso de México únicamente aplican los incisos h), i) y j). **USTED DEBERÁ REALIZAR COPIAS DE SEGURIDAD PERIÓDICAS DE LA INFORMACIÓN ALMACENADA EN EL DISCO DURO O EN OTROS DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO, COMO PRECAUCIÓN ANTE POSIBLES FALLAS, MODIFICACIONES O PÉRDIDA DE DATOS. ANTES DE LLEVAR CUALQUIER UNIDAD AL SERVICIO TÉCNICO, ASEGÚRESE DE HACER UNA COPIA DE SEGURIDAD DE LOS DATOS Y ELIMINE TODA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD PARTICULAR O PERSONAL. HP NO SE RESPONSABILIZA POR DAÑOS O PÉRDIDAS DE CUALESQUIERA PROGRAMAS, DATOS O DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO EXTRAÍBLES. HP NO SE RESPONSABILIZA POR LA RESTAURACIÓN O REINSTALACIÓN DE CUALESQUIERA PROGRAMAS O DATOS QUE NO SEA EL SOFTWARE INSTALADO POR HP AL FABRICAR EL PRODUCTO.**

Recurso Exclusivo

DENTRO DE LO PERMITIDO POR LA LEY LOCAL APLICABLE, ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONSTITUYEN EL CONTRATO COMPLETO Y EXCLUSIVO DE LA GARANTÍA ENTRE USTED Y HP RESPECTO DEL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP QUE USTED HA COMPRADO. ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES REEMPLAZAN TODOS LOS ACUERDOS O DECLARACIONES ANTERIORES-INCLUYENDO LAS DECLARACIONES REALIZADAS EN LA LITERATURA DE VENTA O EN AVISOS DADOS A USTED POR HP O UN AGENTE O EMPLEADO DE HP-QUE ESTÉN RELACIONADOS CON LA COMPRA DEL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP. Ninguna modificación de las condiciones de la presente Garantía Limitada es válida a menos que esté redactada por escrito y firmada por un representante autorizado de HP.

Limitación de Responsabilidades

SI SU HARDWARE DE HP NO FUNCIONA DE ACUERDO CON LO ESTIPULADO EN LA GARANTÍA PRECEDENTE, LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA DE HP EN VIRTUD DE LA PRESENTE GARANTÍA SE LIMITA EXPRESAMENTE AL MENOR DE ESTOS DOS VALORES: EL PRECIO ABONADO POR EL PRODUCTO O EL COSTO DE REPARACIÓN O REEMPLAZO DE LOS COMPONENTES DE HARDWARE QUE PRESENTEN FALLA EN CONDICIONES DE USO NORMAL. LA PRESENTE LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES SE APLICA EN LOS SIGUIENTES CASOS: DEMANDAS POR DAÑOS Y PÉRDIDAS, RECLAMOS PRESENTADOS EN VIRTUD DE LA PRESENTE GARANTÍA LIMITADA O DEMANDAS POR ACTOS ILÍCITOS CIVILES (ENTRE LOS QUE SE INCLUYEN NEGLIGENCIA Y RESPONSABILIDAD OBJETIVA DEL PRODUCTO), RECLAMOS CONTRACTUALES O DE CUALQUIER OTRO TIPO. NINGUNA PERSONA ESTÁ FACULTADA PARA RENUNCIAR O MODIFICAR LA PRESENTE LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES. ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES TENDRÁ VIGENCIA AÚN EN EL CASO DE QUE EL CLIENTE INFORME A HP O A UNO DE SUS REPRESENTANTES AUTORIZADOS SOBRE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS.

SIN EMBARGO, ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES NO SE APLICA A RECLAMOS POR DAÑOS PERSONALES. ESTA GARANTÍA LIMITADA OTORGA AL CLIENTE DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS. PUEDE TENER OTROS DERECHOS QUE VARIAN SEGÚN EL ESTADO O EL PAÍS. LE RECOMENDAMOS CONSULTAR LA LEGISLACIÓN REGIONAL O NACIONAL APLICABLE, PARA OBTENER UN CONOCIMIENTO COMPLETO DE SUS DERECHOS.

Garantía de Opciones

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.

Responsabilidades del Cliente

Para permitir que HP proporcione el mejor soporte y servicio posibles durante el Periodo de Garantía Limitada, se le solicitará que:

- Mantenga un ambiente adecuado y apropiado, y utilice el Producto de Hardware HP en conformidad con las instrucciones suministradas.
- Verifique las configuraciones, cargue el firmware más reciente, instale parches de software, ejecute las utilidades y diagnósticos e implemente los procedimientos o .soluciones de entorno temporarios proporcionados por HP en cuanto HP encuentra soluciones permanentes.
- Utilice las soluciones remotas de soporte donde se aplican. HP recomienda enfáticamente que utilice las tecnologías disponibles de soporte 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.
- Coopere con los intentos de HP para resolver el problema a través de asistencia telefónica. Esta acción puede envolver procedimientos rutinarios de diagnóstico, instalación de actualizaciones o parches de software adicionales, extracción de opciones de otros fabricantes y/o opciones de reemplazo.
- Haga copias de seguridad periódicas de sus archivos, datos o programas almacenados en la unidad de disco duro u otros dispositivos de almacenamiento como precaución contra posibles fallas, alteración o pérdida. Antes de devolver cualquier Producto de Hardware HP para reparación o soporte de garantía, haga copias de seguridad de sus archivos, datos y programas y retire información confidencial, propietaria o personal.
- Extraiga todos los accesorios u opciones que puedan estar sujetos a pérdida durante el proceso de reparación o reemplazo.
- Ejecute tareas adicionales definidas dentro de cada tipo de servicio de garantía enumerados abajo y todas las otras acciones que HP pueda razonablemente solicitar con el objetivo de realizar mejor el soporte de garantía.

Tipos de Servicios de Garantía de Hardware

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 de 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 de Auto Reparación por el Cliente

Los productos HP están proyectados con muchas partes de Auto Reparación por el Cliente (CSR) con el objeto de minimizar el tiempo de reparación y permitir mayor flexibilidad al realizar el reemplazo de las partes defectuosas. Si durante el periodo de diagnóstico HP identifica que la reparación puede ser realizada con la utilización de una parte CSR, HP enviará esa parte directamente a usted para reemplazo. Existen dos categorías de partes CSR:

- Partes para las cuales la auto reparación por el cliente es obligatoria. Si usted solicita que HP reemplace estas partes, se le cobrarán costos de viaje y mano de obra por este servicio.
- Partes para las cuales la auto reparación es opcional. Estas partes también son proyectadas para auto reparación por el cliente. Sin embargo, si usted desea que HP las reemplace, esto puede ser realizado sin ningún cargo adicional de acuerdo al tipo de servicio de garantía proyectado para su producto.

Con base en disponibilidad y donde lo permita la región geográfica, las partes CSR serán enviadas con un servicio de entrega del siguiente día útil. Entrega en el mismo día o en cuatro horas es ofrecido por un cargo adicional donde lo permita la región geográfica. Si se necesita asistencia adicional, llame al Centro de Soporte Técnico de HP y un técnico le ayudará a través de soporte telefónico. HP especifica en el material enviado con una parte de reemplazo CSR si una parte defectuosa debe ser devuelta para HP. En los casos de que se solicite la devolución de una parte defectuosa a HP, usted debe enviar el componente defectuoso a HP en un plazo definido, normalmente cinco (5) días útiles. 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.

Servicio de Garantía de Sólo Partes

La Garantía Limitada HP puede incluir un servicio de garantía de sólo partes. Bajo los términos de este servicio de sólo partes, HP le proveerá partes de reemplazo sin ningún cargo. Si HP realiza la reparación, entonces los gastos de mano de obra y transporte corren por cuenta del cliente.

Servicio Reparación en Laboratorio

La Garantía Limitada HP puede incluir un servicio de reparación en laboratorio. Bajo los términos del servicio de reparación en laboratorio, se le solicitará que entregue su Producto de Hardware de HP a un proveedor de servicios autorizado para recibir servicio de reparación. Usted deberá pagar por adelantado cualquier cargo de envío, impuestos o tarifas relacionados con el transporte del producto, para y desde la ubicación del proveedor de servicio. Además, es su responsabilidad obtener seguro para cualquier producto que se envíe o devuelva de la ubicación del proveedor de servicio autorizado y de asumir el riesgo de pérdida o daño durante el envío.

Servicio de Garantía en el Local

La garantía Limitada HP puede incluir un servicio de garantía en el local. Bajo los términos del servicio en el local, HP puede, a su exclusivo criterio, determinar si una unidad defectuosa puede ser reparada:

- Remotamente
- Por el uso de una parte CSR
- Por una llamada de servicio en la ubicación de la unidad defectuosa

Si HP finalmente determina que una llamada de servicio en el local es necesaria para reparar la unidad defectuosa, esta llamada será agendada durante el horario de oficina estándar a menos que se declare lo contrario para el Producto de Hardware HP que usted adquirió. El horario de oficina estándar es normalmente de lunes a viernes de 08:00:00 a 17:00:00, pero pueden variar de acuerdo a los horarios comerciales locales. Si su ubicación 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.

Para recibir soporte en local, usted debe:

- Tener un representante presente cuando HP provee servicios de garantía en su local
- 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
- 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, dependiendo de estos requisitos razonables de seguridad
- Asegurar de que todas las etiquetas de los fabricantes (como números de serie) estén en su lugar, accesibles y legibles
- Mantener un ambiente consistente con las especificaciones del producto y con las configuraciones admitidas

Actualizaciones de Servicios

HP posee una amplia cobertura adicional de soporte y servicio para su producto que puede ser adquirida localmente. Es posible que cierto soporte para el producto o algunos productos relacionados con éste puedan no estar disponibles en todos los países. Para obtener más información acerca de la disponibilidad de servicios de actualización y sus precios, consulte la herramienta de búsqueda de HP Care Pack en:

<http://www.hp/go/lookuptool/>. Para obtener una amplia visión general de las ofertas de soporte total, consulte <http://www.hp.com>, seleccione su país y busque por Packaged Services en la sección Business and IT Services.

Garantía Limitada de Software

EXCEPTO LO PREVISTO EN EL CONTRATO APLICABLE DE LICENCIA DEL USUARIO FINAL DE SOFTWARE O CONTRATO DE LICENCIA DEL PROGRAMA, O DE OTRA MANERA PERMITIDO BAJO LA LEY LOCAL, PRODUCTOS DE SOFTWARE, INCLUYENDO TODOS LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE, FREEWARE (como definido abajo) O EL SISTEMA OPERATIVO PREINSTALADO POR HP SON SUMINISTRADOS "TAL COMO ESTÁN" Y CON TODOS SUS DEFECTOS, Y HP A TRAVÉS DEL PRESENTE RENUNCIA A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS Y CONDICIONES, YA SEAN EXPRESAS, IMPLÍCITAS O REGLAMENTARIAS, INCLUIDAS PERO NO LIMITADAS A TÍTULO, NO INFRACCIÓN, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA, OBLIGACIONES O CONDICIONES DE COMERCIALIZACIÓN, DE ADECUACIÓN PARA UN FIN EN PARTICULAR Y DE AUSENCIA DE VIRUS.

Algunos estados o jurisdicciones no permiten la exclusión de garantías implícitas o limitaciones en la duración de las garantías, implícitas, de manera que es posible que la renuncia anterior no se aplique completamente a su caso. **HASTA DONDE LA LEY VIGENTE LO PERMITA, EN NINGUNA CIRCUNSTANCIA HP O SUS PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES POR NINGÚN DAÑO ESPECIAL, INCIDENTAL, INDIRECTO O RESULTANTE DE NINGUNA CLASE (INCLUIDOS PERO NO LIMITADOS A DAÑOS POR PÉRDIDA DE GANANCIAS O DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O DE OTRO TIPO), POR LA INTERRUPCIÓN DE LOS NEGOCIOS, POR LESIONES PERSONALES, POR PÉRDIDA DE LA PRIVACIDAD PROVOCADA O DE ALGUNA MANERA RELACIONADA CON EL USO O INCAPACIDAD DE USO DEL PRODUCTO DE SOFTWARE, AÚN SI SE HA DADO AVISO A COMPAQ O A ALGUNO DE SUS PROVEEDORES SOBRE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS E INCLUSO SI LA SOLUCIÓN NO CUMPLE SU PROPÓSITO ESENCIAL.** Algunos estados o jurisdicciones no permiten la exclusión o limitación de daños incidentales o resultantes, de manera que es posible que la limitación o exclusión anterior no se aplique a su caso. 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.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

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

Configuración Inicial y Soporte Técnico para Software Incluido

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 recursos en línea y soporte telefónico. Todas las excepciones a éste, serán especificadas en el Contrato de Licencia de Usuario Final (EULA).

Soporte incluye asistencia con:

- Respuesta a sus preguntas sobre instalación (cómo proceder, pasos iniciales y prerrequisitos).
- Instalación y configuración de software y opciones suministradas o adquiridas con Productos de Hardware HP (cómo y pasos iniciales).
- Interpretación de mensajes de error del sistema.
- Búsqueda por eliminación de problemas en el sistema hasta problemas de uso de software.
- Obtención de paquetes de información y actualizaciones de soporte para software adquirido o suministrado con Productos de Hardware HP

Soporte NO incluye asistencia con:

- Generación o diagnóstico de códigos de origen o programas generados por el usuario
- Instalación de productos de otros fabricantes.
- Optimización del sistema, personalización y configuración de red.

Respecto del Software y Firmware

Soporte del software

Productos Microsoft®

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 periodo 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

Sistemas Operativos Freeware y Aplicaciones

HP no proporciona soporte técnico de software para productos suministrados bajo licencia pública por terceros, incluyendo sistemas operativos o aplicativos ("Freeware"). Soporte técnico de software para Freeware suministrado con Productos de Hardware HP es proporcionado por el proveedor del Freeware. Consulte la declaración de soporte de aplicaciones Freeware o del sistema operativo Freeware que se incluye con su Producto de Hardware HP.

Contacto con HP

Si el producto falla durante el Periodo de Garantía Limitada y las instrucciones en la documentación del producto no resuelven el problema, es posible recibir soporte al hacer lo siguiente:

- Ubique la localidad de Soporte HP más cercana a través de la Internet en: <http://www.hp.com/support>
- Entre en contacto con el distribuidor autorizado de HP o el Proveedor de Servicio Autorizado de HP y asegúrese de tener a su disposición la siguiente información antes de llamar a HP:
 - 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

Cómo Verificar la Garantía y Derecho a Soporte

Es posible verificar su derecho a garantía al ingresar el número de modelo y los números de serie en <http://www2.itrc.hp.com/service/ewarranty/warrantyInput.do>. El registro de los HP Care Pack Services pueden ser verificados en <http://www.hp.com/lookuptool/>

Tiempos de Respuesta

Los tiempos de respuesta se basan en días útiles y horario comercial estándar de oficina. A menos que se declare lo contrario, todas las repuestas son medidas a partir del momento en que el cliente llama hasta que HP haya establecido un tiempo mutuamente aceptable para que se realice el soporte, o HP haya comenzado a proveer soporte o diagnósticos remotos. Los tiempos de respuesta (incluyendo el Servicio de Garantía al Siguiendo Día Útil, si está disponible) se basan 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.

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:
Centro de Soluciones HP
Prolongación Reforma 700
Col. Lomas de Santa Fe
01210 México, DF
Tel. (55) 5258-9922
Tel. 01-800-474-68368
Tel. (01-800-HP INVENT)

Ciudad de Guadalajara, JAL:
Montemorelos 299
Fracc. Loma Bonita
45060 Guadalajara, JAL
Tel. 01-800-474-68368
Tel. (01-800-HP INVENT)

Ciudad de Monterrey, NL:
Heroico Colegio Militar No. 412-A
Col. Del Prado
Monterrey, Nvo. León CP 64410
Tel. (81) 8375 0963
Tel. (81) 8374 1987
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) 602-9191

Costa Rica
0-800-011-0524

El Salvador
800-6160

Guatemala
1-800-999-5105

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

Panama
1-800-711-2884

Paraguay
(009) 800-541-0006

Importado y distribuido en Peru**por:**

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

Puerto Rico
1-877-232-0589

Republica Dominicana
1-800-711-2884

Uruguay
0004-054-177

Importado y distribuido en 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

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.

Marca:

Modelo:

Fecha de compra:

Firma:

Sello del establecimiento dónde fue adquirido: Nombre



404915-162

© 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett Packard, ay 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: