

Garantía limitada y guía de soporte

- Declaración de Garantía Limitada de Hewlett-Packard
- Información sobre seguridad
- Dónde obtener ayuda



Sello de la tienda

Antes de ponerse en contacto con el Centro de soporte de HP, es importante tener a mano la siguiente información.

Dedique un momento a anotar la información del producto para tenerla como referencia en el futuro.

Presionando al mismo tiempo las teclas Ctrl + Alt + S, pueden verse los primeros cuatro elementos que aparecen en la lista (número de modelo, número de producto, número de serie y número de compilación del software).

Número de modelo: _____

Número del sistema (producto): _____

Número de serie: _____

Número de identificación de la versión del software: _____

Sistema operativo: _____

Fecha de compra: _____

Términos legales

Declaración de Garantía Limitada de Hewlett-Packard

DURACIÓN DE LA GARANTÍA LIMITADA

Hardware — piezas y mano de obra	1 año
Asistencia técnica telefónica para diagnosticar posibles problemas con el hardware	1 año

Hewlett-Packard, bajo la marca comercial de HP o Compaq, le garantiza a usted, el usuario final, a partir de la fecha de compra y durante el periodo especificado arriba, que el hardware, los accesorios y demás componentes de HP están libres de defectos en cuanto a materiales y mano de obra. En caso de que HP reciba alguna notificación de defectos de este tipo durante el período de garantía, HP reparará o reemplazará los productos que efectivamente resulten ser defectuosos.

Durante un período de noventa (90) días contados a partir de la fecha de compra, HP garantiza que el Software de HP no dejará de ejecutar las instrucciones de programación a causa de defectos en materiales y mano de obra, siempre que dicho Software se haya instalado y utilizado adecuadamente. Si durante el período de garantía HP recibe alguna notificación sobre algún defecto de dicho tipo, HP reemplazará el soporte del software cuyas instrucciones de programación no se ejecuten como consecuencia de tales defectos.

HP garantiza la operación de la tarjeta de interfaz de red (NIC) únicamente si ésta ha sido instalada de fábrica por HP, de la siguiente manera: HP se asegurará que se hayan instalado los controladores apropiados, así como que la HP Pavilion reconozca la NIC. **NO SE BRINDARÁ ASISTENCIA A PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD.**

Excepto para México, HP no garantiza que el funcionamiento de este producto sea ininterrumpido o no tenga errores. HP no se hace responsable de los daños ocurridos por el incumplimiento por parte del usuario de las instrucciones específicas del Producto HP de Hardware.

Para compras realizadas en Argentina: si en un plazo razonable HP no pudiese reparar algún producto o devolverlo al estado correspondiente a las condiciones garantizadas, el propietario tendrá derecho a un reembolso total o parcial del precio de compra.

Para compras realizadas en otros países o regiones de América Latina, excepto Argentina y México: si en un plazo razonable HP no pudiese reparar algún producto o devolverlo al estado correspondiente a las condiciones garantizadas, el propietario tendrá derecho al reembolso prorrateado del importe pagado, después de la pronta devolución del producto. Se reembolsará el 100% del precio original de compra si la devolución se realiza dentro de los tres primeros meses de propiedad del producto. Se reembolsará el 85% del precio si la devolución se realiza entre los tres y seis meses de propiedad. Se reembolsará el 55% del precio original de compra si la devolución se realiza entre los seis y nueve meses de propiedad. Se reembolsará el 35% si la devolución se realiza entre los nueve y doce meses de propiedad.

La garantía no es aplicable a defectos resultantes de (a) calibración o mantenimiento impropio o inadecuado, (b) software, interfaces, componentes o suministros no proporcionados por HP, (c) cualquier modificación no autorizada o uso indebido, (d) virus de cualquier origen, (e) la utilización del producto al margen de las especificaciones ambientales recomendadas, (f) preparación o mantenimiento inadecuado del entorno de trabajo, o (g) catástrofes naturales imprevisibles, tales como inundaciones, tornados, rayos, huracanes o terremotos (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).

La garantía limitada de HP es válida en cualquier país o región o localidad donde HP haya comercializado el producto y tenga un servicio de soporte para el mismo. El nivel de servicio de garantía que reciba puede variar según las normas locales. HP no modificará las características del producto para que funcione en un país/región en el que, por razones legales o normativas, no estaba previsto dicho funcionamiento. This HP Limited Warranty is subject to all applicable laws and regulations, including US and other national export and import laws and regulations.

SIEMPRE DENTRO DE LO PERMITIDO POR LAS LEYES LOCALES, LOS RECURSOS JURÍDICOS DE ESTA DECLARACIÓN DE GARANTÍA SERÁN SUS ÚNICOS Y EXCLUSIVOS DERECHOS LEGALES. SALVO EN LO INDICADO ANTERIORMENTE, EN NINGÚN CASO HP O SUS PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES DE LA PÉRDIDA DE DATOS O DE DAÑO ALGUNO DIRECTO, ESPECIAL, INCIDENTAL, CONSECUENTE (INCLUSIVO DE PÉRDIDA DE GANANCIAS O DE INFORMACIÓN) NI DE OTRA CLASE, YA SEAN DE CARÁCTER CONTRACTUAL, EXTRACONTRACTUAL O DE OTRO TIPO. Algunos países o regiones, estados o provincias no permiten la exclusión o limitación de daños incidentales o consecuentes, por lo que es posible que la limitación o exclusión precedente no pueda ser aplicable en su caso.

Esta Garantía limitada se aplica sólo a los productos de hardware de las marcas HP y Compaq (designados en esta Garantía como "Productos HP de Hardware") vendidos o alquilados por la empresa Hewlett-Packard, cualquiera de sus sucursales o filiales internacionales, afiliados, vendedores autorizados o distribuidores de un país o una región determinados (designados en esta Garantía limitada como "HP") que vayan acompañados de esta Garantía limitada. El término "Producto HP de Hardware" se limita a los componentes de hardware y al *firmware* que los incluye. El término "Producto HP de Hardware" NO INCLUYE ninguna aplicación o programa 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, y por lo tanto no formen parte del término "Producto HP de Hardware" tales como sistemas de almacenamiento externo, pantallas, impresoras u otros periféricos — se proporcionan tal y como los presenta su fabricante, por lo tanto estarán amparados por la garantía otorgada por sus respectivos fabricantes.

Esta garantía es transferible después de la venta.

Responsabilidades del cliente

Usted es responsable de proteger su información patrimonial y confidencial, así como de utilizar un proceso externo a los productos que permita la restauración de los archivos, datos o programas perdidos o alterados. Antes de llamar al Centro de Asistencia Telefónica de HP, usted debe hacer copias de seguridad de todos los datos de su sistema. Antes de obtener el servicio de reparación bajo garantía, el cliente es responsable de extraer cualquier componente que se hubiera añadido tras la compra del sistema. HP no se hará responsable de aquellos componentes que el cliente no extraiga.

Para recibir servicios de un Centro autorizado, es posible que se le pida ejecutar programas de diagnóstico suministrados por HP.

Obtención de servicio de reparación para hardware cubierto por garantía

Durante el período de un año de garantía de las piezas y de la mano de obra, y para obtener la garantía de reparación, llame a uno de los números telefónicos del Centro de Asistencia Telefónica de HP indicados anteriormente en esta guía.

Servicio al llevar la computadora al Centro autorizado

El Centro de Asistencia Telefónica de HP le dará la ubicación de su proveedor de servicios más cercano. Asegúrese de tener a mano un comprobante que demuestre la fecha de compra de su equipo.

Servicio de Garantía de Auto Reparación por el Cliente

Los productos de HP están diseñados con piezas que pueden ser intercambiadas por el cliente con el objetivo de minimizar el tiempo de reparación y permitir mayor flexibilidad al realizar el reemplazo de las piezas defectuosas. Si durante el proceso de diagnóstico HP identifica que la reparación puede ser realizada con la utilización de una pieza CSR "Customer Self Repair" por sus siglas en inglés, HP enviará esa pieza directamente a usted para reemplazar la defectuosa. En estos casos HP autoriza al cliente a que manipule y reemplace dicha pieza sin que se afecte o invalide la garantía.

Las piezas defectuosas deberán ser devueltas a HP, a través del mecanismo que HP defina. El servicio de CSR será realizado con base en la disponibilidad de la parte y donde lo permita la región geográfica donde se encuentre el cliente. Es posible que no todos los servicios estén disponibles en todos los países y regiones.

Si necesita asistencia adicional, llame al centro de soporte técnico de HP, y un técnico le ayudara a través de charla en línea, correo electrónico o teléfono.

Este es un proceso opcional dependiendo de las leyes de cada país.

Información sobre seguridad

Para obtener más información, consulte la sección *Información sobre cumplimiento normativo y de seguridad*, en la carpeta Guías del usuario. Haga clic en **Inicio**, **Todos los programas** y luego, haga clic en **Guías del usuario**.



ADVERTENCIA: Para reducir el riesgo de descarga eléctrica o daños al equipo:

- No inhabilite la clavija de puesta a tierra del cable de alimentación ya que esta desempeña una importante función de seguridad.
- Conecte el cable de alimentación a una toma de corriente con toma de tierra que sea fácilmente accesible en cualquier momento.
- Desconecte la alimentación del equipo sacando el cable de alimentación de la toma de corriente. Para prevenir la exposición directa al rayo láser, no intente abrir la envoltura de las unidades de CD o DVD.



ADVERTENCIA: El equipo puede ser pesado; para trasladarlo a otro lugar, no olvide seguir siempre los principios de ergonomía.



ADVERTENCIA: Para reducir el riesgo de lesiones graves, lea la *Guía de seguridad y ergonomía*. La guía se encuentra en el sitio Web <http://www.hp.com/ergo>

Dónde obtener ayuda

¡No olvide registrarse!

Para registrar su computadora, visite: <http://www.register.hp.com>

Dónde obtener ayuda

Si necesita ayuda, siga estos pasos:

- 1 Consulte el póster de instalación y la documentación del producto si necesita ayuda para instalar y utilizar su computadora.
- 2 Recorra al Centro de ayuda y soporte técnico si tiene preguntas relacionadas con el software y el hardware. Haga clic en el botón **Inicio** y, a continuación, en **Ayuda y soporte técnico**. El Centro de ayuda y soporte técnico brinda información útil acerca de la resolución de problemas e incluye:
 - Soporte técnico por correo electrónico.
 - Chat en vivo con un técnico especializado.
 - Números telefónicos de soporte técnico.
- 3 Si cree que tiene un problema de hardware, antes de llamar a Total Care, ejecute la herramienta para diagnósticos PC-Doctor preinstalada en su computadora. Haga clic en el botón **Inicio**, **Todos los programas**, **Ayuda y herramientas de PC** y, a continuación, en **PC-Doctor**.
- 4 Para obtener ayuda en línea, visite el sitio Web de Soporte de HP en: <http://www.hp.com/support>

5 Si su problema no se ha solucionado, llame al Centro de Asistencia Telefónica de HP al número que corresponda de la lista siguiente:

Argentina	0-800-555-5000
Aruba	800-8000: 800-711-2884
Bahamas	1-800-711-2884
Barbados	1-800-711-2884
Bolivia	800-100-193
Brasil	0-800-709-7751
Chile	800-360-999
Colombia	01-8000-51-HP Invent (01-8000-51-474-68368) 571-602-9191 Bogotá
Costa Rica	0-800-011-0524
República Dominicana	1-800-711-2884
Ecuador	
Andinatel:	1-999-119: 800-711-2884
Pacifitel:	1-800-225-528: 1-800-711-2884
El Salvador	800-6160
Guatemala	1-800-999-5105
Honduras	800-0-123: 800-711-2884
Jamaica	1-800-711-2884
México	01-800-474-6836 (800 HP INVENT)
Cd. México	55-5258-9922 Cd. de México
Nicaragua	1-800-0164: 800-711-2884
Panamá	001-800-711-2884
Perú	0-800-10111
St. Lucia	1-800-478-4602
Trinidad y Tobago	1-800-711-2884
Uruguay	0004-054-177
Venezuela	0-800-474-6836 (0-800-HP invent)

Sitio Web del Centro de Atención al Cliente de HP

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

Información sobre la garantía y la licencia

Centro de Atención al Cliente de HP

Nuestro Centro de Asistencia Telefónica de HP representa nuestra promesa de ayudarlo a obtener el mayor provecho posible de su computadora para el hogar. Encontrará lo que necesita ya sea a través de herramientas incluidas en su computadora, por medio de la Web, por teléfono o mediante su distribuidor local. Y lo encontrará rápido. Asegúrese de registrar su computadora que el Centro de Asistencia Telefónica de HP le responda rápidamente y se adelante a sus necesidades de soporte personalizadas.

¿Tiene preguntas? HP le brinda ayuda

Su nueva computadora personal está diseñada para trabajar desde el primer momento y por muchos años. Sin embargo, por tratarse de una máquina compleja y potente, a veces las cosas no resultan como se espera. Si eso llegara a pasar con su computadora, en Hewlett-Packard estamos preparados para ayudarlo.

Vea lo que puede hacer usted mismo

Con su se incluye mucha información valiosa. En primer lugar, consulte la Ayuda del escritorio de Windows® (para ello, haga clic en **Inicio** en la barra de tareas). Allí recibirá ayuda muy detallada y además encontrará sugerencias para resolver diversos problemas.

Vea lo que puede hacer usted mismo en Internet

¡Anímese a navegar por la red! El sitio Web de soporte de HP en <http://www.hp.com/support> ofrece actualizaciones de software, consejos y trucos y soluciones a los problemas más comunes.

También puede hacer uso de nuestro servicio de soporte técnico por correo electrónico o conversación en línea para obtener ayuda de un competente grupo de representantes.

¿Qué más puede hacer? Llame al Centro de Asistencia Telefónica de HP

Si después de seguir los pasos indicados sigue necesitando ayuda personalizada, puede ponerse en contacto con un representante llamando a uno de los números gratuitos del Centro de Asistencia Telefónica de HP indicados en esta guía. La asistencia técnica por teléfono es gratuita durante el período de duración de la garantía del hardware. Es posible que se cobre una tarifa por las llamadas realizadas fuera del periodo de garantía.

Para hacer válida su garantía, solo se deberá comunicar al Centro de Asistencia Telefónica de HP y seguir las instrucciones de un representante, quien le indicará el procedimiento a seguir.

Importado y distribuido en México por:

Hewlett-Packard México S. de R.L. de C.V.
Prolongación Reforma No. 700
Col. Lomas de Sta. Fe
Delegación Álvaro Obregón
México, D.F. CP 01210

En México, los gastos de transporte generados en lugares dentro de la red de servicios de HP para dar cumplimiento a esta garantía serán cubiertos por HP. Los gastos de transportación para llevar el producto al lugar dónde se aplicará la garantía, serán cubiertos por el cliente.

Venta de piezas, componentes, refacciones, consumibles y accesorios.

Prolongación Reforma No. 700
Col. Lomas de Sta. Fé
Delegación Álvaro Obregón
México, D.F. CP 01210
Tel. 01-800-474-6836 / 800-HP INVENT

Importado y distribuido en Argentina por:

Hewlett-Packard Argentina S.R.L.
Montañeses 2150 — (C1428AQH)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina

Importado y distribuido en Chile por:

Hewlett-Packard Chile Comercial Limitada
Mariano Sánchez Fontecilla 310
Piso 12 y 13
Las Condes
Santiago, Chile

Importado y distribuido en Colombia por:

Hewlett-Packard Colombia Ltda.
Carrera 7 No. 99-21
Piso 11
Bogotá, Colombia

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

Importado y distribuido en Perú por:

Hewlett-Packard Perú S.R.L.
Av. Víctor Andrés Belaunde 147
Torre 12, Piso 3, San Isidro
Lima 27, Perú

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

Y si fuese necesario, envíela a reparar

Si desea saber cuál es el centro de reparaciones más cercano a su domicilio, llámenos y le daremos la información correspondiente. Este servicio es gratuito durante el período de garantía del hardware.

En la siguiente sección se describen algunas limitaciones y exclusiones de esta garantía, así como también otros datos importantes.

El espacio en la unidad de disco duro

Puede parecer que los equipos de Hewlett-Packard y Compaq que tienen preinstalado el sistema operativo Microsoft® Windows tengan un disco duro más pequeño de lo que se indica en las especificaciones del producto, en la documentación o en la caja. Los fabricantes describen y anuncian los discos duros en términos de capacidad decimal (base 10). Windows y otros programas, como FDISK, usan el sistema de numeración binario (base 2).

En la notación decimal, un megabyte (MB) equivale a 1.000.000 bytes, y un gigabyte (GB) equivale a 1.000.000.000 bytes. En el sistema de numeración binario, un megabyte equivale a 1.048.576 bytes y un gigabyte equivale a 1.073.741.824 bytes. Debido a los distintos sistemas de medición, puede haber una diferencia entre el tamaño indicado por Windows y el tamaño anunciado por el fabricante. La capacidad de almacenamiento de la unidad de disco duro es la que se anuncia.

Microsoft Windows muestra una capacidad menor en la herramienta Explorador de Windows y en la ventana Equipo porque muestra información sobre una partición del disco duro por vez. Una de las particiones contiene información sobre la restauración del sistema.

Nota acerca de sistemas configurados con 4 GB de memoria

En los equipos con un sistema operativo de 32 bit, es posible que no se pueda utilizar toda la memoria en los sistemas superiores a 3 GB debido a los requisitos de recursos del sistema.

Esta limitación no afecta sólo a los sistemas de HP y Compaq. La memoria que supera los 3 GB se utiliza para los recursos del sistema.

Confirmación de la memoria total

El BIOS del sistema muestra el total de la memoria de 4 GB instalada.

1 Encienda su equipo.

2 Presione la tecla F10. Aparecerá el menú del BIOS. Confirme el valor de **Total Installed Memory (Memoria total instalada)**.

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

© Copyright 2004–2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Printed in

