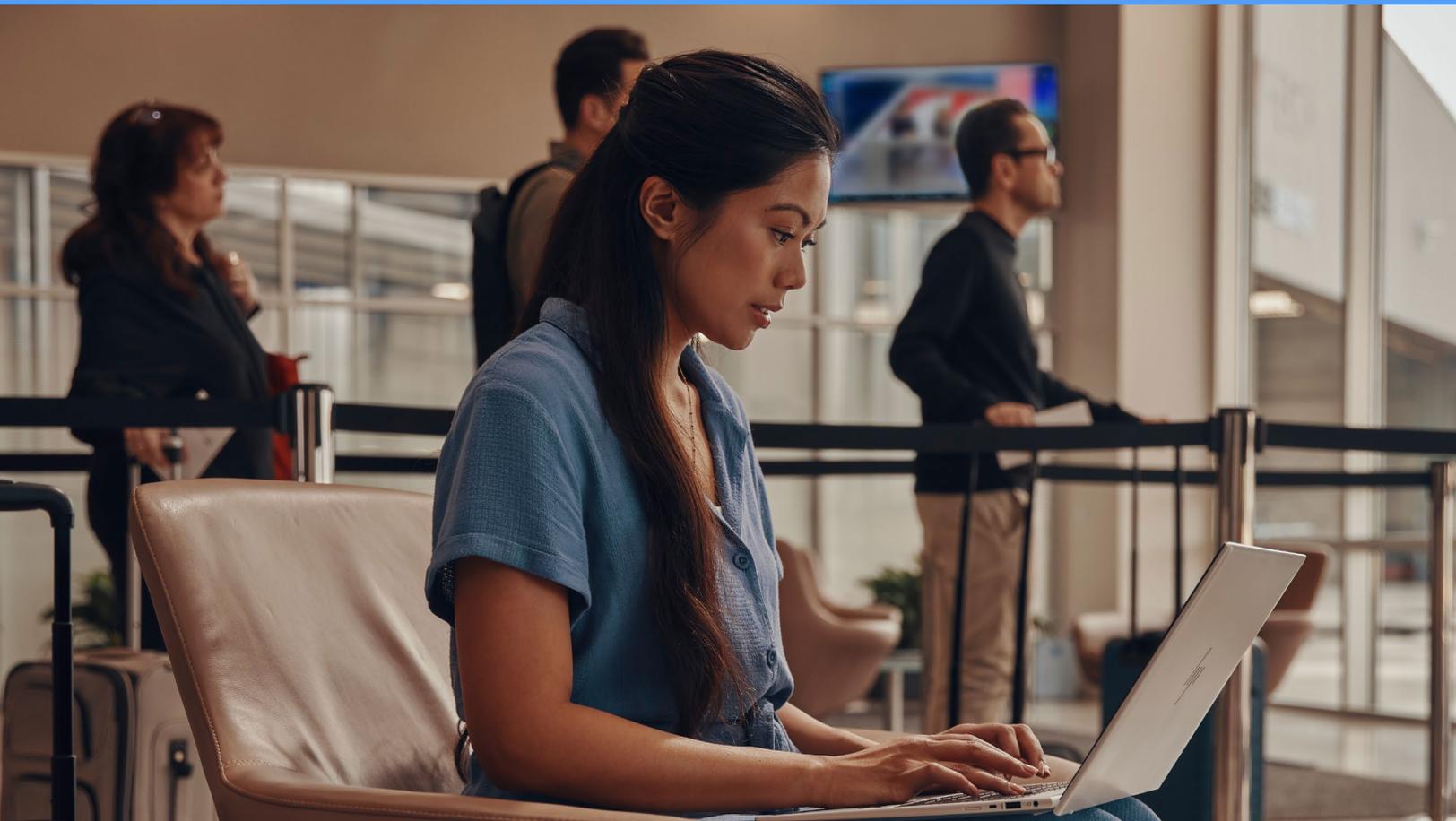


# Servicio de soporte técnico para viajes



## Descripción general de los servicios

El soporte para viajes proporciona a los usuarios de móviles una solución de soporte de hardware para sus nuevos dispositivos móviles HP. Este fácil y práctico servicio está disponible en los países y las ubicaciones geográficas que figuran en la [guía de referencia](#). Este servicio está disponible para ciertos productos de la marca HP e incluye, siempre y cuando esté disponible localmente, tiempo de respuesta al siguiente día hábil (con diagnóstico remoto de problemas en el idioma local en países participantes)<sup>1</sup> para la resolución de problemas con el hardware. El soporte se brinda durante el horario laboral regular local.

## Aspectos importantes de los servicios

- Diagnóstico de problemas y soporte remoto
- Soporte de hardware in situ
- Piezas de repuesto y materiales
- Cobertura durante el horario laboral regular local
- Respuesta al siguiente día hábil
- Cobertura para laptops y tablets comerciales

## Beneficios de los servicios

- Soporte de hardware de HP mientras viajas
- Práctico soporte en el lugar, donde esté disponible
- Tiempos de respuesta confiables
- Cobertura geográfica internacional

# Características del servicio y especificaciones de entrega

## COBERTURA DE VIAJE

---

La cobertura de viaje está disponible en la mayoría de las regiones del mundo, con una lista de países y ubicaciones geográficas que es amplia y se encuentra en expansión. Se puede encontrar una lista detallada y actualizada en la [guía de referencia](#). Esta lista proporciona información sobre la disponibilidad geográfica específica del soporte para viajes. Esta lista de países y ubicaciones geográficas está sujeta a cambios sin previo aviso. HP recomienda que valides la cobertura de viaje a través de este [sitio web](#) antes de cualquier salida.

Si viajas a cualquiera de estos destinos y fuera del país en el que se compró el producto, HP hará lo siguiente:

- Brindar el número de teléfono del Centro de Soluciones Globales de HP del país o la ubicación geográfica correspondiente, que podrás encontrar en el [sitio web](#) de HP.
- Aceptar llamadas en el país o la ubicación geográfica a donde viajas desde el servicio de soporte interno de tu empresa.
- Diagnosticar el nivel de falla del hardware.
- Organizar un servicio de respuesta al siguiente día hábil en tu ubicación en el país o la ubicación geográfica participante, o la entrega de una pieza de repuesto, según sea necesario.
- Brindar las piezas necesarias para la reparación de acuerdo con la especificación del hardware, siempre que las piezas localizadas estén disponibles en el lugar de viaje.

## TIEMPO DE RESPUESTA

---

El tiempo de respuesta especifica el período de tiempo entre el envío de la solicitud de servicio y el reconocimiento de la solicitud de servicio por parte de HP. Comienza cuando se recibe y registra la solicitud de servicio inicial en HP, y finaliza cuando se programa que el representante autorizado de HP realice la reparación, con diagnósticos y reparaciones que se realizan de forma remota o in situ. Los tiempos de respuesta se miden sólo durante el período de cobertura y se pueden prorrogar hasta el próximo día hábil en el que rija un período de cobertura.

Es posible que se apliquen restricciones locales, como áreas de viaje de servicio con tiempos de respuesta ajustados, según la ubicación geográfica donde se solicita el soporte de hardware. Todos los tiempos de respuesta están sujetos a la disponibilidad local. Comunícate con una oficina de ventas local de HP para obtener información detallada sobre la disponibilidad de los servicios.

## DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS Y SOPORTE REMOTOS

---

Una vez que hayas iniciado una solicitud de servicio a través de un número de teléfono de soporte de HP designado, HP trabajará contigo durante el período de cobertura para identificar el problema de hardware y solucionarlo, corregirlo o resolverlo de forma remota. Antes de cualquier soporte in situ, HP puede iniciar y realizar diagnósticos remotos utilizando herramientas electrónicas de soporte remoto (cuando estén disponibles) para acceder a los productos cubiertos. Como alternativa, HP puede utilizar otros medios disponibles para facilitar la resolución remota del problema.

Si experimentas un problema de hardware fuera del país de compra, primero debes llamar a HP para recibir soporte durante el horario laboral local a los números de teléfono locales, que se pueden encontrar en el [sitio web de HP](#).

## SOPORTE DE HARDWARE IN SITU

---

En el caso de que ocurran problemas técnicos en el hardware que no se pueden resolver de forma remota, a criterio de HP, un representante autorizado de HP proporcionará soporte técnico in situ en los productos de hardware cubiertos, para volver a ponerlos en funcionamiento. HP puede, a su entera discreción, optar por reemplazar los productos en lugar de repararlos.

Además, HP puede instalar mejoras de ingeniería disponibles para posibilitar el funcionamiento adecuado de los productos de hardware y mantener la compatibilidad con las piezas de repuesto de hardware suministradas por HP. HP puede, a su criterio, instalar las actualizaciones de firmware que considere necesarias para hacer que el producto vuelva a funcionar o para mantener la capacidad de soporte de parte de HP.

## PIEZAS DE REPUESTO Y MATERIALES

---

HP proporcionará las piezas de repuesto y los materiales necesarios para mantener el producto con cobertura en buenas condiciones de funcionamiento, incluidas las piezas y los materiales para implementar las mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas. Las piezas de repuesto serán nuevas o funcionalmente nuevas en términos de desempeño. Las piezas reemplazadas pasarán a ser propiedad de HP. Si deseas conservar, desmagnetizar o destruir físicamente las piezas de repuesto, recibirás una factura y tendrás que pagar el precio de lista de la pieza de repuesto.

Los insumos y piezas consumibles no cuentan con soporte y no se suministrarán como parte de este servicio; los términos y condiciones de garantía estándar se aplican a los insumos y a las piezas consumibles. No se suministrarán, repararán ni reemplazarán aquellas piezas y componentes que alcanzaron su máxima vida útil admitida o el límite máximo establecido en el manual operativo del fabricante, las especificaciones rápidas del producto o la hoja de datos técnicos del producto, como parte de este servicio.

Consulta la sección "cobertura" de esta hoja de datos para obtener más información.

Es posible que se requiera conocer la ruta de actualización en el caso de las piezas de repuesto o de los componentes que ya no se fabriquen. En algunos casos, estas actualizaciones de piezas de componentes que ya no se fabriquen pueden suponer costos adicionales. HP colaborará contigo para recomendarte piezas de repuesto. Es posible que algunos componentes no cuenten con piezas de repuesto disponibles en todos los países debido a las capacidades de soporte local.

---

## Cobertura

Este servicio brinda cobertura para equipos HP elegibles, incluidos componentes internos suministrados y compatibles con HP, como memoria y unidades ópticas. Esto incluye accesorios de la marca HP comprados juntos e incluidos en el embalaje original de la desktop, workstation, cliente ligero, laptop o tablet principal, como un mouse, un teclado, una estación de acoplamiento, una toma, un replicador de puertos o un adaptador de alimentación de CA.

Para los sistemas de punto de venta (POS) de HP y las soluciones de productos en paquete, como soluciones de punto de venta minorista o móvil, este servicio cubre únicamente la unidad base.

Las baterías de los equipos comerciales HP móviles tienen una cobertura de hasta tres años. Busca "Cómo entender las garantías de baterías para laptops profesionales" en HP.com para obtener más información.

---

## Plazo de cobertura

El plazo de cobertura especifica el tiempo durante el cual se prestan los servicios descritos en el lugar o de manera remota. Las solicitudes de servicio recibidas fuera de este período de cobertura se registrarán el siguiente día hábil para el cual tengas un período de cobertura de servicio.

El período de cobertura para este servicio es durante el horario laboral regular, en días hábiles regulares: El servicio está disponible entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. hora local, de lunes a viernes, excluyendo los días festivos de HP (que pueden variar según el país y la ubicación geográfica), o el horario laboral regular aplicable y los días laborales regulares del país participante o la ubicación geográfica donde se solicita el servicio.

Todos los plazos de cobertura están sujetos a la disponibilidad local. Comunícate con una oficina de ventas local para obtener información detallada sobre la disponibilidad de los servicios.

# Responsabilidades del cliente

Si no se cumplen las responsabilidades especificadas del cliente, HP (i) no estará obligada a prestar los servicios tal como se describen, o (ii) realizará dicho servicio, tú serás responsable del pago y se aplicarán las tarifas de tiempo y materiales vigentes. Si HP así lo solicita, tú o el representante autorizado de HP deberán registrar el producto de hardware para obtener soporte dentro de los diez días posteriores a la compra de este servicio. Para ello, deberán utilizar las instrucciones de registro que se incluyen en el paquete o el documento de correo electrónico suministrado por HP, o algún otro método proporcionado por HP. En caso de que se cambie un producto de ubicación de forma permanente, será necesario realizar el registro (o el ajuste adecuado en el registro existente de HP) dentro de los diez días posteriores al cambio.

A petición, el cliente deberá apoyar los esfuerzos de resolución remota de problemas de HP. El cliente deberá hacer lo siguiente:

- Realizar cualquier diagnóstico aplicable ejecutable por el cliente antes de notificar a HP sobre un mal funcionamiento en el producto de hardware.
- Notificar a HP de inmediato sobre cualquier mal funcionamiento del producto de hardware.
- Proporcionar el número de serie del producto cubierto.
- Proporcionar una dirección y un número de teléfono local.
- Estar presente con el ingeniero de servicio o para recibir la entrega de piezas por mensajería.
- Permitir que HP tenga acceso completo y sin restricciones a todas las ubicaciones donde se realizará el servicio.
- Suministrar toda la información necesaria para que HP proporcione soporte remoto de forma oportuna y profesional y determine el nivel de elegibilidad de soporte.
- Iniciar pruebas automáticas, además de instalar y ejecutar otros programas y herramientas de diagnóstico.
- Instalar las actualizaciones y los parches de firmware que sean instalables por el cliente.
- Realizar otras actividades razonables para ayudar a HP a identificar o resolver problemas, según lo solicite HP.

Eres responsable de instalar, de manera oportuna, las actualizaciones de firmware críticas que el cliente pueda instalar, así como las piezas de autorreparación del cliente (CSR) y los productos de repuesto que se te entreguen.

En los casos en que se envíen piezas de CSR para resolver un problema, eres responsable de devolver la pieza defectuosa dentro de un período designado por HP. En el caso de que HP no reciba la pieza defectuosa en el período estipulado o si esa pieza está dañada físicamente en el momento de la recepción, deberás pagar una tarifa por la pieza defectuosa, según lo determine HP.

---

## Limitaciones de los servicios

A criterio de HP, el servicio se brindará mediante una combinación de diagnóstico y soporte remotos, servicios prestados de forma externa y otros métodos de prestación de servicios. Estos pueden incluir la entrega, a través de mensajería, de piezas de autorreparación del cliente (CSR) o de un producto de repuesto completo. HP determinará el método de entrega apropiado requerido para brindar soporte efectivo y oportuno.

HP se reserva el derecho de retirar el producto cubierto de tu ubicación para realizar la reparación.

HP requiere que devuelvas la unidad defectuosa al país original de compra si cualquier evento de reparación requiriera el reemplazo del dispositivo. El reemplazo del dispositivo completo no está disponible para este servicio fuera del país original de compra. La cobertura de viaje se limita a la reparación dentro y fuera del sitio de la unidad original.

No se aplicará un tiempo de respuesta in situ si se puede brindar el servicio mediante diagnóstico remoto, soporte remoto u otros métodos de prestación de servicios descritos anteriormente.

---

## Exclusiones

- Copia de seguridad, recuperación y soporte del sistema operativo, otros productos de software y datos.
- Resolución de problemas de interconexión o compatibilidad.

- Servicios necesarios en caso de que hayas dejado de incorporar correcciones de sistema, reparaciones, modificaciones o parches proporcionados por HP.
- Servicios necesarios en caso de que hayas dejado de adoptar alguna medida recomendada previamente por HP.
- Servicios que, en opinión de HP, sean necesarios debido a intentos no autorizados de instalación, reparación, mantenimiento o modificación de hardware, firmware o software por parte de personal que no es de HP.
- Servicios que, en opinión de HP, sean necesarios debido a un incorrecto uso o manipulación del producto.
- Mantenimiento preventivo del usuario.

Si viajas fuera del país donde compraste el producto, los servicios de soporte descritos se prestarán sólo si el país o la ubicación geográfica en la que se solicita el servicio está incluida en la lista de países o ubicaciones geográficas admitidas que figuran en la [guía de referencia](#). Este contrato no incluye la prestación de los servicios en países o ubicaciones geográficas que no figuren en esa tabla. Sin embargo, es posible que un nivel inferior del servicio pueda brindarse en algunas zonas que no están incluidas en la tabla.

Los artículos consumibles, incluidos, entre otros, medios extraíbles, baterías reemplazables por el cliente, lápices para tablets, kits de mantenimiento y otros suministros, así como mantenimiento del usuario y dispositivos que no sean de HP, no están cubiertos por este servicio.

Si las piezas necesarias para la reparación, en especial las piezas especializadas propias del idioma o del país, no están disponibles, tienes las siguientes opciones:

- Deberás posponer la solicitud del servicio hasta regresar al país donde se compró originalmente el producto.
- Deberás aceptar el reemplazo de una pieza extranjera defectuosa por una pieza local (por ejemplo, teclado inglés/americano).

Las piezas específicas de un idioma o país, como teclados en inglés no internacional, teclados en idiomas no locales o determinados adaptadores de corriente propios de un país o una región, generalmente no están disponibles cuando se viaja a otro país y no están incluidas en los términos de este contrato, excepto cuando el servicio se solicita dentro de las fronteras del país de origen.

Los servicios solicitados fuera del país de origen donde se compró el producto se limitan únicamente a la unidad base. Los servicios para monitores externos sólo están disponibles en el país original donde se compró el producto, si se ha contratado esta cobertura adicional. Los dispositivos all-in-one incluyen la pantalla, que no se considera un monitor externo independiente. Sin embargo, no se cubriría, por ejemplo, un segundo monitor conectado a un dispositivo all-in-one. Las estaciones de acoplamiento o los replicadores de puertos están cubiertos en el país en el que se adquirió el Care Pack, pero no cuentan con la cobertura fuera del país de compra.

Las opciones de otras marcas que no sea HP están excluidas de este servicio.

---

## Elegibilidad para el servicio

La cobertura de viaje en países o ubicaciones geográficas distintas al país de compra original está restringida a períodos de viaje y no es válida para implementación permanente en otra región.

### ZONAS DE VIAJE

---

Los tiempos de respuesta para el soporte de hardware en el lugar sólo se aplican en ubicaciones situadas a un máximo de 100 millas (160 km) de un centro de soporte designado por HP. Los viajes a los centros a menos de 200 millas (320 km) de un centro de soporte designado por HP se ofrecen sin cargo adicional. Si el sitio está ubicado a más de 200 millas (320 km) del centro de soporte designado por HP, habrá un cargo de viaje adicional. Los cargos y las zonas de viaje, de ser aplicable, pueden variar en algunos lugares.

En las ubicaciones situadas a más de 100 millas (160 km) de un centro de soporte designado por HP, se aplican los tiempos de respuesta modificados para los desplazamientos largos que se muestran en la tabla siguiente.

Distancia del centro de soporte designado por HP	Tiempo de respuesta en el lugar
0 a 100 millas (0 a 160 km)	Siguiente día laboral*
107 a 200 millas (167 a 320 km)	1 día laboral adicional*
201 a 300 millas (321 a 480 km)	2 días laborales adicionales*
Más de 300 millas (480 km)	Se establece al momento de realizar el pedido y está sujeto a disponibilidad de recursos*

\*Las definiciones de zonas de viaje y los tiempos de respuesta correspondientes varían según los países/ubicaciones geográficas participantes. Comunícate con la oficina de ventas local para obtener detalles sobre las zonas de viaje y los tiempos de respuesta modificados.

## Funciones complementarias opcionales para cobertura adicional

Complementa tu servicio de soporte técnico con opciones personalizadas que permitan que tu fuerza laboral pueda trabajar desde cualquier lugar.

### PROTECCIÓN FRENTE A DAÑOS ACCIDENTALES

Repara o sustituye tus dispositivos cuando se produzcan daños imprevistos por caídas, derrames de líquidos y sobrecargas eléctricas que se produzcan durante el uso normal del ordenador con la protección opcional frente a daños accidentales.<sup>2,3</sup> La [Ficha técnica de protección frente a daños accidentales](#) incluye información adicional y describe los servicios no incluidos en el servicio de protección contra daños accidentales.

### SERVICIO DE REEMPLAZO DE LA BATERÍA

El servicio de reemplazo de la batería ofrece dos prácticos métodos para reemplazar las baterías defectuosas: in situ y fuera de las instalaciones. Bajo cada opción se proporcionará una batería de reemplazo si se detecta que la batería comprada originalmente tiene una falla resultante por defectos en los materiales o la mano de obra, o tiene una capacidad de carga disminuida por debajo del 50 por ciento. La información y las exclusiones adicionales relacionadas con este servicio de reemplazo de la batería se describen en la [hoja de datos de Servicio de reemplazo de la batería](#).

### RETENCIÓN DE MATERIALES DEFECTUOSOS

Agrega la cobertura de retención de materiales defectuosos para que tu empresa mantenga el control de los discos duros defectuosos. Esto ayuda a reducir el riesgo de que los datos confidenciales se vean comprometidos.<sup>1,2,3</sup> Esta opción te permite conservar las unidades de disco duro defectuosas o los componentes de unidades de estado sólido/flash que no deseas entregar debido a que podrían contener datos confidenciales. Todos los discos elegibles de un sistema cubierto deben incluirse en la retención de materiales defectuosos. La información y las exclusiones adicionales relacionadas con este servicio se describen en la [hoja de datos de Retención de materiales defectuosos](#).

## SOLUTION CARE PACK

Agrega cobertura para hasta 6 accesorios conectados a tu equipo para obtener soporte completo para tus herramientas de productividad.<sup>1,2</sup> Si compraste HP Solution Care Pack, los servicios cubren la unidad base para este servicio, así como los 6 periféricos compatibles con HP conectados a la unidad base, incluidos, por ejemplo, un máximo de 2 monitores externos, estaciones de conexión, mouse inalámbrico, teclado inalámbrico y auriculares HP. Para estar cubiertos por Solution Care Pack, los periféricos deben adquirirse en el mismo momento que la computadora base.

## Términos y condiciones

Para obtener más detalles, visite [hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc).

## Para obtener más información

Ponte en contacto con tu representante de ventas de HP local o socio de canal para obtener más información o visita [hp.com/go/pcandprintservices](https://hp.com/go/pcandprintservices)



1. Los niveles de servicio y los tiempos de respuesta pueden variar dependiendo de tu ubicación geográfica.

2. Se vende por separado o como recurso adicional. La protección frente a daños accidentales se debe comprar en el momento de la compra del dispositivo. Otros Care Pack se deben comprar dentro de los 30 días de realizada la compra del dispositivo. HP Services están sujetos a los términos y condiciones de servicio vigentes de HP que se proporcionan o indican al cliente al momento de realizar la compra. El cliente puede tener derechos legales adicionales de acuerdo con las leyes locales vigentes, y tales derechos no se ven afectados por los términos y condiciones de servicio de HP ni por la garantía limitada que brinda HP a su producto.

3. Si se compra el servicio de Retención de materiales defectuosos, el cliente conservará las unidades defectuosas.

HP Services está sujeto a los términos y condiciones de servicio vigentes de HP que se proporcionan o indican al cliente al momento de realizar la compra. El cliente puede tener derechos legales adicionales de acuerdo con las leyes locales vigentes, y tales derechos no se ven afectados por los términos y condiciones de servicio de HP ni por la garantía limitada que brinda HP a su producto.