

# HP Battery Replacement Service



## Visión general

El servicio de sustitución de la batería ofrece dos prácticos métodos para sustituir baterías defectuosas: sustitución externa o in situ. En cada opción, se brindará una (1) batería de sustitución si se detecta que la batería comprada originalmente tiene una falla resultante por defectos en materiales o mano de obra, o tiene una capacidad de carga disminuida por debajo del 50 por ciento.

Este servicio se completa después de que recibas la sustitución de la batería o cuando venza el período de servicio del producto con soporte, lo que suceda primero.

## Aspectos importantes de los servicios

- Soporte técnico remoto, diagnóstico y solución de problemas
- Opción de servicio de sustitución in situ por parte de un representante autorizado de HP
- Opción de servicio externo de devolución y sustitución en un centro de reparación designado por HP

## Beneficios de los servicios

- Dos prácticos métodos para sustituir baterías defectuosas: sustitución externa o in situ
- Sustitución oportuna de la batería para mejorar tu productividad personal
- Soporte técnico de alta calidad para simplificar el proceso de sustitución

# Características del servicio y especificaciones de entrega

Características	Especificaciones
Garantía por fallo de la batería	La garantía de la batería cubre fallas resultantes de defectos en materiales o mano de obra durante el período de garantía de la batería únicamente. La garantía de la batería no cubre la disminución de la capacidad de carga en ningún momento.
Servicio de sustitución de la batería	Además de la garantía por fallo de batería, el servicio de sustitución de la batería cubre lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Defectos en materiales o mano de obra.</li> <li>Disminución de la capacidad de carga por debajo del 50 por ciento que se produce con el tiempo y el uso de todas las baterías.</li> </ul>
Soporte y diagnóstico remoto de problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soporte técnico telefónico básico para diagnóstico, soluciones de soporte electrónico remoto, solución de problemas, instalación y configuración.</li> <li>Disponible para todas las opciones de cobertura.</li> </ul>
Servicio presencial <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soporte técnico in situ en tu ubicación brindado por un representante autorizado de HP para reemplazar la batería defectuosa.</li> <li>Productos y materiales compatibles con HP necesarios para sustituir la batería defectuosa.</li> </ul>
Servicio de devolución fuera de las instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>La batería defectuosa se debe devolver a un centro de reparación designado por HP para recibir soporte técnico, reparación y sustitución.</li> <li>Productos y materiales compatibles con HP necesarios para sustituir la batería defectuosa.</li> <li>Devolución del producto reparado o sustituido en tu ubicación dentro de los 3 a 7 días hábiles posteriores a la finalización del servicio.</li> </ul>

## Cobertura

Para iniciar este servicio, descarga y ejecuta el [programa HP Battery Check](#). Luego, llama a HP para recibir soporte. Un método alternativo para determinar problemas con la batería es adquirir el [soporte HP Premium<sup>1,2,3</sup>](#) (anteriormente Active Care) y hacer que aparezcan alertas emergentes en el dispositivo del usuario final para notificarle la necesidad de sustituir la batería antes de que falle. HP brindará soporte técnico telefónico básico para validar que se necesita una batería de sustitución. HP puede solicitarte que brindes información relevante, inicies herramientas de diagnóstico y realices otras actividades de soporte. Si a juicio de HP la batería cumple con los criterios de sustitución, HP reemplazará la batería en función de tu cobertura.

### SERVICIO IN SITU

Un representante autorizado de HP brindará soporte técnico in situ y servicios de sustitución de la batería. Una vez que un representante autorizado de HP llega a tus instalaciones, el representante continuará prestando el servicio, ya sea in situ o de forma remota, a criterio de HP, hasta que se hayan reparado los productos.

Se puede suspender el trabajo temporalmente en caso de necesitar piezas o recursos adicionales, pero se reanudará cuando estén disponibles.

## SERVICIO DE DEVOLUCIÓN FUERA DE LAS INSTALACIONES

---

Se te indicará que devuelvas el dispositivo con la batería defectuosa a un centro de reparación designado por HP, donde HP te brindará soporte técnico y servicios de sustitución. Según el nivel de servicio adquirido, HP ofrece diferentes opciones para el envío del producto defectuoso al centro de reparación designado por HP:

- Entrega al cliente: con esta opción, el cliente es responsable de la entrega del producto defectuoso al centro de reparación designado por HP. Se puede realizar la entrega personalmente o por medio de un servicio de entrega comercial disponible localmente.
- Recolección por HP: un servicio de mensajería autorizado por HP recogerá el producto defectuoso en tu ubicación o HP te proporcionará una caja vacía y una etiqueta de envío de devolución prepagada para la unidad (según las especificaciones de entrega regionales) y la entregará en un centro de reparación designado por HP.

Una vez completada la reparación, un servicio de mensajería autorizado por HP devolverá el producto a tu ubicación.

Para cada opción de cobertura de este servicio, las piezas y los productos de sustitución son nuevos o funcionalmente equivalentes a los nuevos en cuanto a desempeño. Las piezas y los productos sustituidos pasarán a ser propiedad de HP.

HP puede instalar mejoras de ingeniería disponibles comercialmente en el producto de hardware cubierto para permitir mejor funcionamiento y mantener la compatibilidad con el hardware suministrado por HP. HP puede, a su exclusivo criterio, instalar las actualizaciones de firmware necesarias para hacer que el producto vuelva a funcionar o para mantener la capacidad de soporte de parte de HP.

## Plazo de cobertura

Este servicio está disponible entre las 8 y las 17 horas (hora local), durante los días hábiles estándar de HP, excepto los días feriados de HP. Solicitudes de servicio recibidas después de las 14:00 horas (hora local) y fuera del período de cobertura se registrarán el siguiente día hábil. La cobertura puede variar dependiendo de la ubicación geográfica.

## Responsabilidades del cliente

Si HP así lo solicita, tú o el representante autorizado de HP deberá registrar el producto de hardware para obtener soporte dentro de los 10 días posteriores a la compra de este servicio. Para ello, deberá utilizar las instrucciones de registro que se incluyen en Care Pack o el documento de correo electrónico suministrado por HP, u otras instrucciones proporcionadas por HP. En caso de que se cambie un producto de ubicación, será necesario realizar el registro (o el ajuste adecuado en el registro existente de HP) dentro de los 10 días posteriores al cambio.

Los clientes que no hayan registrado previamente su sustitución de la batería por única vez deben tener en cuenta que es necesario registrar la compra antes de que se pueda completar el pedido de sustitución. Se te pedirá que brindes un comprobante de compra al momento de realizar el reclamo. Debes tener todo preparado para brindar datos de la documentación de compra al representante del centro de llamadas, y enviar por fax o correo electrónico una copia del comprobante de compra a HP.

Para respaldar los esfuerzos de resolución remota de problemas por parte de HP, HP solicitará lo siguiente:

- Toda la información necesaria para que HP proporcione soporte remoto de forma oportuna y profesional y determine el nivel de elegibilidad de soporte.
- Pruebas automáticas, además de instalar y ejecutar otros programas y herramientas de diagnóstico.
- Otras actividades razonables que puedan ayudar a HP a identificar o resolver problemas.

Con la sustitución de baterías fuera del de las instalaciones es responsabilidad del cliente empaquetar los dispositivos HP adecuadamente con las baterías defectuosas y prepararlos para su entrega y recepción por parte de HP.

## Limitaciones de los servicios

Se debe comprar este servicio dentro de los 90 días de realizada la compra del dispositivo. Los clientes que no compren el servicio de sustitución de la batería por única vez al momento de la compra del hardware tienen la opción de comprar un kit de opción de batería de repuesto de HP.

Este servicio es para la sustitución de una (1) batería por producto bajo contrato dentro de los términos de servicio. La cobertura se limita a la batería principal adquirida y configurada originalmente con el producto. La duración de la batería varía dependiendo de la configuración y el uso del producto, incluyendo pero no limitado al modelo del producto, las aplicaciones en ejecución, la configuración de la administración de energía y los recursos del producto.

## Exclusiones

Quedan excluidas de este servicio actividades tales como:

- Cualquier reparación más allá de la sustitución de la batería, en caso de que el producto necesite dichas reparaciones.
- Sustituciones de piezas adicionales, ya que habrá un cargo a parte por este servicio.
- Sustitución de baterías secundarias o accesorias adquiridas después de la compra de la configuración original, que incluye baterías de viaje y de larga duración.
- Cobertura más allá de los términos del servicio, como se indica en la descripción del servicio.
- Falla o disminución de la capacidad resultante de accidentes, mal uso, abuso, contaminación, calibración inadecuada, mantenimiento inadecuado u otras causas externas.

Este servicio no está disponible en todas las regiones o países. Comunícate con tu representante de Ventas de HP para conocer la disponibilidad del servicio.

## Información para pedidos

La disponibilidad de las funciones y los niveles de servicio puede variar en función de los recursos locales, y limitarse a productos y ubicaciones geográficas elegibles. Para obtener más información o solicitar el servicio de sustitución de la batería por única vez, comunícate con un representante de Ventas local de HP.

# Términos y condiciones

Consulta los [términos y condiciones](#) completos.

## Para obtener más información,

comunícate con tu representante de Ventas local de HP 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 tiempos de respuesta para los HP Care Packs pueden variar según tu ubicación geográfica. El servicio comienza al momento de realizar la compra del hardware. Se aplican restricciones y limitaciones. Para obtener información, visita <https://cpc2.ext.hp.com/>. Los servicios de HP 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 brindada con tu producto HP.
2. La información predictiva y el servicio de soporte técnico proactivo sólo están disponibles con el soporte HP Premium+. Ciertas soluciones de HP Workforce requieren un agente HP Insights para Windows, Mac y Android, que está disponible para su descarga en <https://admin.hp.com/software>. Para conocer todos los requisitos del sistema y servicios que requiere el agente, visita <https://admin.hp.com/requirements>. El agente recopila telemetría y análisis sobre dispositivos y aplicaciones que se integran en la plataforma Workforce Experience y no se vende como un servicio independiente. Requiere acceso a Internet con conexión a la plataforma Workforce Experience. HP sigue la estricta normativa de privacidad del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la plataforma cuenta con las certificaciones ISO27001, ISO27701, ISO27017 y SOC2 Tipo2 de Seguridad de la Información.
3. Los servicios de soporte técnico HP Essential, HP Premium y HP Premium+ están disponibles al momento de realizar la compra. Los niveles de servicio y tiempos de respuesta para los HP Care Packs pueden variar según tu ubicación geográfica. El servicio comienza al momento de realizar la compra del hardware. Aplican restricciones y limitaciones. Para obtener información, visita [www.hp.com/go/cpc](https://www.hp.com/go/cpc). Los servicios de HP 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 brindada con tu producto HP.

Los servicios de HP 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 brindada con tu producto HP.

© Copyright 2024 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios HP se establecen en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información de este documento debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hará responsable de errores técnicos o de edición ni de omisiones en el presente documento.