

# Garantía limitada universal y asistencia técnica

## Servidores y opciones HP ProLiant e IA-32

### Términos generales

EXCEPTO LO ESTABLECIDO EXPRESAMENTE EN ESTA GARANTÍA LIMITADA, HP NO PROVEE NINGUNA OTRA GARANTÍA, EXPLÍCITA O IMPLÍCITA, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD E IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR. HP NIEGA EXPRESAMENTE TODAS LAS GARANTÍAS NO ESTABLECIDAS EN ESTA GARANTÍA LIMITADA. TODA GARANTÍA IMPLÍCITA QUE SE PUEDA IMPONER POR LEY SE ENCUENTRA LIMITADA EN SU DURACIÓN AL PLAZO DE LA PRESENTE GARANTÍA LIMITADA. ALGUNOS ESTADOS O PAÍSES NO PERMITEN UNA LIMITACIÓN A LA DURACIÓN DE LA GARANTÍA IMPLÍCITA O LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE DAÑOS INCIDENTALES O CONSECUENTES A LOS PRODUCTOS DEL CONSUMIDOR. ES POSIBLE QUE EN DICHS ESTADOS O PAÍSES, ALGUNAS EXCLUSIONES O LIMITACIONES DE ESTA GARANTÍA LIMITADA NO SE APLIQUEN A USTED.

ESTA GARANTÍA LIMITADA OTORGA AL CLIENTE DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS. ASIMISMO, PUEDE GOZAR DE OTROS DERECHOS QUE VARÍAN SEGÚN EL ESTADO O EL PAÍS. LE RECOMENDAMOS CONSULTAR LA LEGISLACIÓN REGIONAL O NACIONAL APLICABLE PARA DETERMINAR EXACTAMENTE SUS DERECHOS.

Esta Garantía limitada se aplica a los productos de hardware de las marcas HP y Compaq (denominados colectivamente en esta Garantía limitada como “hardware de HP”) vendidos o arrendados por Hewlett-Packard Company o Compaq Computer Corporation, cualquier subsidiaria propiedad de Hewlett-Packard Company en Estados Unidos, sus subsidiarias en todo el mundo, sus afiliados y distribuidores autorizados (denominados colectivamente en esta Garantía limitada como “HP”) con esta Garantía limitada. El término “hardware de HP” se limita a los componentes de hardware y a todos sus componentes internos incluyendo el firmware. El término “hardware de HP” NO incluye ninguna aplicación o programa de software.

Esta Garantía limitada se aplica en todos los países y se respetará en cualquier país donde HP o uno de sus proveedores de servicios autorizados ofrezca un servicio de garantía sujeto a los términos y condiciones establecidos en esta Garantía limitada. Sin embargo, la disponibilidad del servicio de garantía y el tiempo de respuesta pueden variar de un país a otro y pueden estar sujetos a requisitos de registro. Salvo que se especifique lo contrario en la presente Garantía limitada, en la medida que usted exija el cumplimiento de esta Garantía limitada por parte de HP o sus subsidiarias o filiales, sólo Hewlett-Packard Company (o el representante legal de HP con jurisdicción en el país en el que usted se encuentre) ofrecerá y cumplirá la presente garantía. Las exclusiones y limitaciones de responsabilidad se aplicarán a HP en su totalidad, según se definiera anteriormente.

HP garantiza que el hardware de HP que el cliente ha comprado o arrendado a HP no presenta defectos de materiales o de fabricación en condiciones de uso normal en configuraciones admitidas por HP durante el período de validez de la Garantía limitada. El Período de Garantía limitada entra en vigor el día de compra o locación a HP. Su boleto de venta o acuse de recibo con fechas específicas, que muestran la fecha de compra o locación del producto, constituye la prueba de la fecha de compra o locación. Es probable que deba presentar una prueba de la compra o locación como condición para obtener el servicio

de garantía. El Cliente tiene derecho a un servicio de garantía según los términos y las condiciones del presente documento, si resulta necesario efectuar una reparación del hardware de HP dentro del Período de Garantía limitada. La presente Garantía limitada se concede solamente al adquirente o locatario final original de este hardware de HP y no se puede transferir a ninguna persona que adquiera del adquirente o locatario final original la propiedad de dicho producto.

Los productos de HP se fabrican utilizando materiales nuevos o materiales nuevos y usados cuyo rendimiento y confiabilidad son similares a los de los materiales nuevos. Las piezas de repuesto pueden ser nuevas o equivalentes a nuevas. Se garantiza que las piezas de repuesto no presentan fallas de materiales ni de fabricación por el resto del Período de Garantía limitada del hardware de HP en el que se instalan inicialmente, pero no menos de treinta (30) días, según cuál sea mayor. **HP no se hace responsable de ningún problema de interoperabilidad o compatibilidad que pudiera surgir cuando se instalen repuestos destinados a un sistema en otro sistema de distinta marca o modelo.**

Durante el Período de Garantía limitada, HP reparará o reemplazará todo componente defectuoso. Éste es el único recurso legal del Cliente en los casos de productos defectuosos. En el caso improbable de que el producto HP tuviera una falla recurrente, HP, a su discreción, puede entregarle la unidad de repuesto que la empresa crea conveniente, siempre que su funcionamiento sea al menos equivalente al de su hardware de HP. HP se reserva el derecho, a su entera discreción, de reembolsar el importe de la compra o de los pagos por locación (menos el interés) en lugar de realizar el cambio. Todos los componentes o hardware reemplazados bajo esta Garantía limitada se convierten en propiedad de HP. La pieza o el producto de repuesto adopta el estado de la Garantía limitada **restante** de la pieza o del producto reemplazado, o la Garantía limitada de treinta (30) días de la pieza de repuesto como se indica anteriormente.

Esta Garantía limitada no se aplica a las piezas susceptibles de desgaste, ni a ningún producto que no sea de marca HP. HP no garantiza ningún producto de terceros aunque esté incluido con otros productos de hardware de HP. Además, HP ofrece todos los productos de terceros “COMO ESTÁN”. Sin embargo, los fabricantes o proveedores originales pueden proporcionar sus propias garantías según se especifica en la documentación que acompaña a dichos productos de terceros.

Estos términos y condiciones constituyen el acuerdo de garantía completo y exclusivo entre el Cliente y HP respecto del hardware de HP que el Cliente ha adquirido o arrendado. Dichos términos reemplazan todo acuerdo o representación anterior, incluidos los indicados en la información de venta de HP y los consejos de HP o sus representantes y empleados que puedan haber tenido relación con la compra o locación del 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.

ESTA GARANTÍA LIMITADA NO INCLUYE NINGÚN PRODUCTO CUYO NÚMERO DE SERIE HAYA SIDO ELIMINADO O ESTÉ DEFECTUOSO O DAÑADO (A) COMO RESULTADO DE UN ACCIDENTE, MANTENIMIENTO INADECUADO, USO INAPROPIADO, NEGLIGENCIA, ABUSO, PREPARACIÓN INCORRECTA DE LAS INSTALACIONES, U OTRAS CAUSAS EXTERNAS; (B) POR FUNCIONAMIENTO NO CONTEMPLADO EN LOS PARÁMETROS DE USO ESTABLECIDOS EN LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO QUE SE ENVÍA JUNTO CON EL PRODUCTO; (C) POR EL USO DE SOFTWARE, INTERFACES O PIEZAS NO FABRICADAS NI VENDIDAS POR HP; O (D) POR MODIFICACIÓN O SERVICIO TÉCNICO NO PERTENECIENTE A (I) HP, (II) UN PROVEEDOR DE SERVICIOS AUTORIZADO DE HP, O (III) SU PROPIA INSTALACIÓN DE PIEZAS HP REEMPLAZABLES POR EL USUARIO FINAL O PIEZAS APROBADAS POR HP SI ESTÁN DISPONIBLES PARA SU PRODUCTO EN EL PAÍS DONDE SE PROPORCIONA EL SERVICIO. HP NO GARANTIZA QUE ESTE PRODUCTO FUNCIONE ININTERRUMPIDAMENTE NI QUE ESTÉ LIBRE DE FALLAS. HP NO ES RESPONSABLE DE LOS DAÑOS RESULTANTES DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES QUE ACOMPAÑAN AL HARDWARE DE HP.

**EL CLIENTE DEBE 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 INFORMACIÓN. ANTES DE LLEVAR LA UNIDAD AL SERVICIO TÉCNICO, ASEGÚRESE DE REALIZAR UNA COPIA DE SEGURIDAD DE LOS DATOS Y ELIMINE TODA LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD O PERSONAL. HP NO SE RESPONSABILIZA DE DAÑOS O PÉRDIDA DE LOS PROGRAMAS, DATOS O DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO EXTRAÍBLES. HP NO SE RESPONSABILIZA DE LA RESTAURACIÓN O REINSTALACIÓN DE PROGRAMAS O DATOS QUE NO SEAN EL SOFTWARE INSTALADO POR COMPAQ O HP AL FABRICAR EL PRODUCTO.**

## **Limitación de responsabilidad**

SI SU HARDWARE HP NO FUNCIONA DE ACUERDO CON LO ESTIPULADO EN LA GARANTÍA PRECEDENTE, LA ÚNICA Y EXCLUSIVA SOLUCIÓN DEL CLIENTE ES LA REPARACIÓN O EL REEMPLAZO. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA DE HP EN VIRTUD DE LA PRESENTE GARANTÍA LIMITADA 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 FALLEN EN CONDICIONES DE USO NORMALES.

HP NO SE RESPONSABILIZA DE LOS DAÑOS QUE CAUSE EL PRODUCTO, O DE SU FALTA DE FUNCIONAMIENTO, INCLUIDOS EL LUCRO CESANTE Y LOS DAÑOS ESPECIALES, INCIDENTALES O CONSECUENTES. HP NO SE RESPONSABILIZA DE LOS RECLAMOS DE TERCEROS O DEL CLIENTE EN NOMBRE DE TERCEROS.

LA PRESENTE LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES SE APLICA EN LOS SIGUIENTES CASOS: DEMANDA POR DAÑOS Y PERJUICIOS, RECLAMO PRESENTADO EN VIRTUD DE LA PRESENTE GARANTÍA LIMITADA O DEMANDA POR ACTOS ILÍCITOS CIVILES (ENTRE LOS QUE SE INCLUYEN NEGLIGENCIA Y RESPONSABILIDAD OBJETIVA DEL PRODUCTO), RECLAMO CONTRACTUAL O DE CUALQUIER OTRO TIPO. NINGUNA PERSONA ESTÁ FACULTADA PARA RENUNCIAR A LA PRESENTE LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES NI PARA MODIFICARLA. ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES TENDRÁ VIGENCIA AUN EN EL CASO DE QUE EL CLIENTE HUBIERA INFORMADO A HP O A UNO DE SUS REPRESENTANTES AUTORIZADOS DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS Y PERJUICIOS. SIN EMBARGO, ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES NO SE APLICA A RECLAMOS POR DAÑOS PERSONALES. ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SE APLICARÁ A MENOS QUE LA LEY LOCAL DEL PAÍS DONDE SE SOLICITEN LOS PRODUCTOS DE HARDWARE DE HP REQUIERA LO CONTRARIO.

## **Opciones y software**

HP garantiza que el producto que ha adquirido de HP o de un distribuidor autorizado de HP no presenta defectos de materiales o de fabricación en condiciones de uso normal durante el período especificado en la Tabla 2 de la Garantía o durante el período de garantía restante del hardware de HP que se encuentre instalado en el producto adquirido, el que resulte mayor, pero no debe exceder un total de tres (3) años a partir de la fecha de adquisición de su producto HP. Lo antedicho no se aplica a ciertas opciones según se especifica en la Tabla 2. El período de garantía comienza en la fecha de adquisición de HP o de un

distribuidor autorizado de HP. Su boleto de venta o recibos de entrega con fechas específicas, que muestran la fecha de adquisición del producto, constituyen la prueba de la fecha de adquisición.

HP NO GARANTIZA EL SOFTWARE DE TERCEROS, INCLUYENDO EL SOFTWARE O EL SISTEMA OPERATIVO QUE COMPAQ O HP PUEDA HABER INSTALADO PREVIAMENTE. Si los medios extraíbles en los que HP distribuye el software presentan defectos de materiales o de fabricación durante el período de un (1) año a partir de la fecha de adquisición, su única solución será devolver el medio extraíble a HP para su reemplazo. Las obligaciones de HP con respecto al software que distribuye bajo la marca HP o Compaq se establecen en el contrato de licencia del usuario final, el contrato de licencia de software o el contrato de licencia de programa pertinentes.

## Asistencia técnica para software

La asistencia técnica para su software de HP, el software de terceros preinstalado por HP y el software de terceros comprado a HP está disponible en el sitio web de HP o por teléfono durante noventa (90) días a partir de la fecha de adquisición. Consulte “[Ponerse en contacto con HP](#)” para obtener recursos en línea y números telefónicos.

La asistencia telefónica (Servicios de asistencia técnica para software) incluye ayuda para:

- Responder sus preguntas sobre instalación (cómo instalar, primeros pasos y prerrequisitos)
- Instalar y configurar el software en la instalación inicial (cómo instalar y primeros pasos; excluye la optimización, personalización y configuración de red del sistema)
- Usar la administración del sistema y las herramientas de software de diagnóstico
- Interpretar los mensajes de error del sistema
- Aislar los problemas del sistema de los problemas de uso de software
- Obtener información y actualizaciones del paquete de asistencia

Se pueden adquirir otros servicios tales como los Servicios de instalación y arranque por una suma adicional (ver “[Actualizaciones del servicio](#)”). Hay fuentes en línea gratuitas disponibles para obtener servicios e información sobre su producto (consulte “[Ponerse en contacto con HP](#)”).

La duración de los Servicios de asistencia técnica para software puede cambiar dependiendo de los requisitos legales locales del país. Después de los primeros noventa (90) días, los Servicios de asistencia técnica para software estarán disponibles para su adquisición en todo el software operativo y el software incluido proporcionado por HP (consulte “[Actualizaciones de servicio](#)”).

## Período de garantía

**Tabla 1: Productos de servidores ProLiant e IA-32**

| Productos de servidor   | 1 <sup>er</sup> año   | 2 <sup>o</sup> año               | 3 <sup>er</sup> año              |
|---|---|----------------------------------|----------------------------------|
| Servidores HP tc2120  | Piezas <sup>1</sup> , en sus instalaciones 1DH <sup>2</sup> | –                                | –                                |
| Servidores HP tc2230 <sup>3</sup>   | Piezas, en sus instalaciones 1DH                            | Sólo piezas 5DH                  | Sólo piezas 5DH                  |
| Servidores blade ProLiant de la línea BL e-Class <sup>4</sup>   | Sólo piezas 1DH   | –                                | –                                |
| Gabinetes de servidores blade ProLiant de la línea BL e-Class, bandejas de interconexión  | Piezas, en sus instalaciones 1DH                            | Piezas, en sus instalaciones 1DH | Piezas, en sus instalaciones 1DH |
| Gabinetes de servidores blade ProLiant de la línea BL p-Class, bandejas de interconexión, bandejas de alimentación, distribución de alimentación, estaciones de diagnóstico   | Piezas, en sus instalaciones 1DH                            | Piezas, en sus instalaciones 1DH | Piezas, en sus instalaciones 1DH |
| Clusters empaquetados ProLiant CL   | Piezas, en sus instalaciones 1DH                            | Piezas, en sus instalaciones 1DH | Piezas, en sus instalaciones 1DH |
| ProLiant DL320  | Piezas, en sus instalaciones 1DH                            | Sólo piezas 5DH <sup>5</sup>     | Sólo piezas 5DH                  |
| ProLiant ML310  | Piezas, en sus instalaciones 1DH                            | –                                | –                                |
| ProLiant ML330 G2, G3   | Piezas, en sus instalaciones 1DH                            | –                                | –                                |
| Todos los demás modelos ProLiant  | Piezas, en sus instalaciones 1DH                            | Piezas, en sus instalaciones 1DH | Piezas, en sus instalaciones 1DH |
| <p><b>Notas</b></p> <p><sup>1</sup>La garantía de piezas de HP sólo cubre el reemplazo sin cargo de las piezas defectuosas (costos de envío incluidos).</p> <p><sup>2</sup><b>HP puede, a su entera discreción, determinar que el servicio de garantía en sus instalaciones no es necesario analizando caso por caso. HP ofrecerá asistencia telefónica para toda actualización de Bios y Firmware requerida; dichas actualizaciones no estarán cubiertas por el servicio de garantía en las instalaciones del cliente de HP.</b> El tiempo de respuesta previsto para el servicio técnico es el siguiente día hábil (1DH), durante el horario de oficina del país en el que se efectúe la llamada. El servicio de garantía al siguiente día hábil se basa en los esfuerzos comerciales posibles. El tiempo de respuesta puede variar en función del país y de ciertas restricciones del proveedor. Si su ubicación está fuera de la zona de cobertura del servicio, puede que la respuesta se demore o que se aplique un cargo adicional.</p> <p><sup>3</sup>El producto se ofrece inicialmente sólo en la Costa asiática del Pacífico. La garantía es válida sólo en el país de origen.</p> <p><sup>4</sup>La garantía de los servidores blade ProLiant de la línea BL e-Class no es igual a la del gabinete del servidor blade.</p> <p><sup>5</sup>El tiempo de respuesta previsto para las piezas es de 1 a 5 días hábiles (5DH).</p> |   |                                  |                                  |

**Tabla 2: Opciones de servidores ProLiant e IA-32<sup>1</sup>**

| <b>Productos opcionales</b>                   | <b>1<sup>er</sup> año</b>                                       | <b>2<sup>o</sup> año</b>               | <b>3<sup>er</sup> año</b>              |
|---|---|--|--|
| Baterías                                      | Sólo piezas <sup>2</sup><br>5DH <sup>3</sup>                    | –                                      | –                                      |
| Cables  | Sólo piezas<br>5DH  | –                                      | –                                      |
| Gabinetes de la unidad de disco               | Sólo piezas<br>5DH  | Sólo piezas<br>5DH                     | Sólo piezas<br>5DH                     |
| Unidades de disco duro (ATA) <sup>4</sup>     | Sólo piezas<br>5DH  | –                                      | –                                      |
| Unidades de disco duro (SCSI)                 | Sólo piezas<br>5DH  | Sólo piezas<br>5DH                     | Sólo piezas<br>5DH                     |
| Adaptadores de bus del host                   | Sólo piezas<br>5DH  | Sólo piezas<br>5DH                     | Sólo piezas<br>5DH                     |
| Memoria                                       | Sólo piezas<br>5DH  | –                                      | –                                      |
| Adaptadores de red (NIC)                      | Sólo piezas<br>5DH  | –                                      | –                                      |
| Unidades ópticas                              | Sólo piezas<br>5DH  | Sólo piezas<br>5DH                     | Sólo piezas<br>5DH                     |
| Protección y administración de energía        | Piezas, transporte,<br>en sus<br>instalaciones 1DH <sup>5</sup> | Sólo piezas<br>5DH                     | Sólo piezas<br>5DH                     |
| Procesadores                                  | Sólo piezas<br>5DH  | Sólo piezas<br>5DH                     | Sólo piezas<br>5DH                     |
| Bastidores y accesorios para bastidores       | Sólo piezas<br>5DH  | Sólo piezas<br>5DH                     | Sólo piezas<br>5DH                     |
| Tarjetas Remote Insight Lights Out Edición II | Sólo piezas<br>5DH  | –                                      | –                                      |
| Almacenamiento compartido de Smart Array      | Piezas,<br>en sus<br>instalaciones 1DH                          | Piezas,<br>en sus<br>instalaciones 1DH | Piezas,<br>en sus<br>instalaciones 1DH |

*continúa*

**Tabla 2. Opciones de servidores ProLiant e IA-32** *continuación*

| Productos opcionales   | 1 <sup>er</sup> año | 2 <sup>o</sup> año | 3 <sup>er</sup> año |
|--|---------------------|--------------------|---------------------|
| Controladores Storage Array  | Sólo piezas<br>5DH  | Sólo piezas<br>5DH | Sólo piezas<br>5DH  |
| <p><b>Notas</b></p> <p><sup>1</sup>La tabla 2 describe las opciones de servidores ProLiant e IA-32 solamente. Los términos de la garantía para otras opciones disponibles de HP se establecen en la garantía limitada provista con esas opciones.</p> <p><sup>2</sup>La garantía de piezas de HP sólo cubre el reemplazo sin cargo de las piezas defectuosas.</p> <p><sup>3</sup>El tiempo de respuesta previsto para las piezas es de 1 a 5 días hábiles (5DH).</p> <p><sup>4</sup>Estas opciones tienen un período de garantía máximo de un (1) año independientemente del período de garantía para el sistema en el que están instalados.</p> <p><sup>5</sup>HP puede, a su entera discreción, determinar que el servicio de garantía en sus instalaciones no es necesario analizando caso por caso. El tiempo de respuesta previsto para el servicio técnico es el siguiente día hábil (1DH), durante el horario de oficina del país en el que se efectúe la llamada. El servicio de garantía al siguiente día hábil se basa en los esfuerzos comerciales posibles. El tiempo de respuesta puede variar en función del país y de ciertas restricciones del proveedor. Si su ubicación está fuera de la zona de cobertura del servicio, puede que la respuesta se demore o que se aplique un cargo adicional.</p> |                     |                    |                     |

**Tabla 3: Productos de software**

| Productos de software   | Asistencia técnica                                      | Tiempo de respuesta previsto <sup>1</sup> |
|---|---|---|
| Software de HP  | Asistencia técnica telefónica para software por 90 días | Horario de oficina                        |
| Software de terceros instalado por o adquirido de HP  | Asistencia técnica telefónica para software por 90 días | Horario de oficina                        |
| Medios de entrega de software <sup>2</sup>  | 1 año para el reemplazo de medios defectuosos           | 5 días hábiles <sup>3</sup>               |
| <p><b>Notas</b></p> <p><sup>1</sup>El tiempo de respuesta previsto para la asistencia técnica telefónica para software está basado en el horario de oficina del país en el que se efectúe la llamada, por lo general de 8:00 a 17:00, de lunes a viernes.</p> <p><sup>2</sup>Medios de entrega de software: El material utilizado para entregar el software de HP o el software de terceros instalado por o adquirido de HP (es decir, CD, disquete, o cinta).</p> <p><sup>3</sup>El tiempo de respuesta para el reemplazo de medios se basa en los esfuerzos comerciales posibles.</p> |   |   |

## Tipos de servicios de garantía

Para permitirle a HP ofrecer la mejor asistencia y servicio posible en el período de Garantía, HP alienta a los clientes a aceptar el uso de, o a emplear las tecnologías de asistencia disponibles provistas por HP. Esto incluye diagnósticos, herramientas de asistencia de configuración y en particular, las soluciones de asistencia técnica remota de HP (“Teléfono particular”). Si el cliente elige no desplegar las capacidades de asistencia técnica remota disponible, se puede incurrir en costos adicionales debido a los mayores requerimientos de recursos de asistencia.

Su Garantía limitada de HP cubre la reparación o el reemplazo de las piezas defectuosas, incluidas las opciones definidas por el software Intelligent Manageability como “prefailure” (predicción de falla).

## Recursos en línea

Hay muchos recursos en línea disponibles *sin cargo alguno* para ayudarlo a resolver problemas técnicos antes de llamar a Asistencia técnica. Consulte [“Ponerse en contacto con HP”](#) para obtener más información.

## Servicio de garantía en sus instalaciones

Su servicio de Garantía limitada de HP puede incluir la mano de obra en sus instalaciones para reparar su hardware (consulte las tablas 1 y 2 del Período de garantía). HP proporciona servicio en sus instalaciones durante el horario de oficina. Normalmente, este horario es de 8.00 a 17.00, de lunes a viernes, pero puede variar según los usos locales. Si su ubicación está fuera de la zona de cobertura del servicio, puede que la respuesta se demore o que se aplique un cargo adicional. HP puede, a su entera discreción, determinar que el servicio de garantía en sus instalaciones no es necesario analizando caso por caso.

## Servicio de garantía de transporte

En virtud de los términos del servicio de transporte, es probable que deba llevar su producto HP a un centro de servicio autorizado para efectuar reparaciones cubiertas por la garantía. Deberá pagar por adelantado cualquier cargo de envío, impuestos o aranceles relacionados con el transporte del producto. Además, será responsable de asegurar cualquier producto enviado o devuelto. Usted asume el riesgo de pérdida durante el envío.

## Programa de reemplazo de piezas para usuarios finales

En los países donde está disponible, el programa de reemplazo de piezas para usuarios finales le envía directamente las piezas de repuesto y los materiales de embalado de devoluciones prepagados de acuerdo con la garantía. De este modo, se ahorrará un tiempo considerable en las reparaciones. La pieza se le enviará directamente al usuario final, si HP o un proveedor de servicios autorizado de HP diagnostica que la reparación la puede realizar el usuario con una pieza reemplazable. Si necesita asistencia para realizar la reparación, llame a HP o a su proveedor de servicios autorizado para que un técnico lo ayude por vía telefónica. Las piezas reemplazadas deben devolverse a HP dentro de los 15 días hábiles, **de lo contrario se aplicará una tarifa de reemplazo.**

## Transferencia de garantía a otro país

Los productos se pueden comprar en un país y utilizarse en otro donde HP ofrezca servicios, sin que ello anule la garantía. Los términos de la garantía, así como la disponibilidad del servicio y el tiempo de respuesta, pueden variar en función del país. Pueden aplicarse tarifas adicionales. Puede que, antes de trasladarlo, el cliente deba presentar información específica sobre el producto, de acuerdo con el proceso de notificación de la Garantía internacional. La información solicitada asegura que en HP estamos preparados para proporcionar el nivel de servicio de garantía requerido en el país de destino y que el producto está diseñado para funcionar en el país de destino. Póngase en contacto con HP, con su distribuidor local autorizado o consulte la página Web en [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).



HP no se hace responsable de ninguna tarifa o derechos de importación que se deban pagar al trasladar un producto. El producto puede estar cubierto por los controles de exportación emitidos por los Estados Unidos u otros países.

## Actualizaciones del servicio

Los servicios de HP ofrecen una cobertura adicional además de la garantía básica. Estos servicios son flexibles y se concentran en brindar el nivel adecuado de asistencia para satisfacer las necesidades de una amplia gama de entornos de TI. Brindan:

- Protección contra inactividad
- Tiempos de respuesta comprometidos
- Asistencia para instalación y arranque
- Una única fuente de expertos para ayudarlo con los requerimientos de asistencia del hardware y el software

Para obtener información sobre actualizaciones de servicios, consulte [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

## Ponerse en contacto con HP

- Para obtener información acerca de cómo ponerse en contacto con HP, consulte la página Web en [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).
- Antes de llamar, compruebe que tiene a mano la siguiente información:
  - Número de serie, nombre y número del modelo del producto
  - Mensajes de error correspondientes
  - Opciones adicionales
  - Sistema operativo
  - Hardware o software de otros fabricantes
  - Preguntas detalladas
  - Prueba de adquisición o propiedad