

Servidores ProLiant y IA-32 HP y opciones

Garantía Mundial Limitada y Soporte Técnico

370967-023

14 de febrero de 2005

Garantía Limitada de hardware

Términos Generales

Esta Garantía Limitada de hardware de HP le ofrece a usted, el cliente, unos derechos de garantía limitada explícitos de HP, el fabricante. Consulte el sitio Web de HP para obtener una descripción detallada de todo lo que incluye la garantía limitada. Asimismo, también puede disfrutar de otros derechos legales según lo dispuesto por las leyes locales aplicables o mediante un acuerdo especial y por escrito con HP.

EXCEPTO EN LOS CASOS INDICADOS EXPRESAMENTE EN ESTA GARANTÍA LIMITADA, HP NO OFRECE GARANTÍAS NI CONDICIONES, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO. HP RENUNCIA EXPRESAMENTE A TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES QUE NO SE HAN INDICADO EN ESTA GARANTÍA LIMITADA. TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS QUE PUEDAN SER IMPUESTAS POR LA LEGISLACIÓN SE LIMITAN A LA VIGENCIA DE ESTA GARANTÍA LIMITADA. ALGUNOS ESTADOS O PAÍSES NO PERMITEN LIMITACIONES EN LA DURACIÓN DE UNA GARANTÍA IMPLÍCITA O LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE LOS DAÑOS INCIDENTALS O CONSECUENCIALES PARA LOS PRODUCTOS DE CONSUMO. EN DICHS ESTADOS O PAÍSES, ALGUNAS DE LAS EXCLUSIONES O LIMITACIONES DE ESTA GARANTÍA LIMITADA PUEDEN NO APLICARSE EN SU CASO.

EN LA MEDIDA EN QUE LA LEGISLACIÓN LO PERMITA, LOS TÉRMINOS DE LA GARANTÍA LIMITADA CONTENIDOS EN ESTA DECLARACIÓN NO EXCLUYEN, RESTRINGEN NI MODIFICAN LOS DERECHOS ESTATUTARIOS OBLIGATORIOS APLICABLES A LA VENTA DE ESTE PRODUCTO AL USUARIO, SINO QUE SE AÑADEN A ÉSTOS.

Esta Garantía Limitada se aplica a todos los países y puede ejecutarse en cualquier país o región en el que HP o su servicio técnico autorizado ofrezca servicio de garantía sujeto a los términos y condiciones expuestos en la presente Garantía Limitada. No obstante, la disponibilidad del servicio de garantía y los tiempos de respuesta pueden variar de un país a otro y también pueden estar sujetos a la necesidad de registrarse en el país donde se efectúa la compra. En ese caso, su servicio técnico autorizado puede proporcionarle los detalles.

Esta Garantía Limitada de hardware sólo se aplica a los productos de hardware de las marcas HP y Compaq (denominado de forma conjunta en esta Garantía Limitada como "Productos de hardware de HP") vendidos o arrendados por Hewlett-Packard Company, sus subsidiarias, filiales, distribuidores autorizados o nacionales de todo el mundo (denominados de forma conjunta 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 a ninguno de los programas o aplicaciones de software, productos o periféricos que no sean de la marca HP. Todos los productos o periféricos que no sean de marca HP, externas al Producto de hardware de HP, como los subsistemas externos de almacenamiento, pantallas, impresoras y otros periféricos, se proporcionan "TAL COMO ESTÁN" sin la garantía de HP. No obstante, los fabricantes, proveedores o editores externos a HP podrían proporcionar sus propias garantías directamente.

HP garantiza que el Producto de hardware de HP que se ha adquirido o arrendado a HP no presentará defectos en sus materiales ni de fabricación durante el periodo de Garantía Limitada si se utilizan de manera normal. El periodo de Garantía Limitada comienza en la fecha de compra o arrendamiento a HP o desde la fecha en que HP complete la instalación. El recibo de la compra o el albarán de entrega, que muestra la fecha de compra o arrendamiento del producto, constituye la prueba de la fecha de adquisición o arrendamiento. Es posible que deba presentar la prueba de compra o arrendamiento para recibir el servicio de garantía. Puede beneficiarse del servicio de garantía del hardware de conformidad con los términos y las condiciones de este documento si es necesario reparar el Producto de hardware de HP durante el periodo de la Garantía Limitada.

A menos que se indique lo contrario y en la medida en que la legislación local lo permita, el nuevo Producto de hardware de HP se puede fabricar con material nuevo o bien con material nuevo y usado equivalente al material nuevo en términos de rendimiento y fiabilidad. HP puede reparar o sustituir el Producto de hardware de HP (a) por productos nuevos o usados anteriormente o piezas equivalentes a las nuevas en rendimiento y fiabilidad o (b) por productos equivalentes al producto original si se hubiera dejado de fabricar. HP garantiza que las piezas sustituibles no presentarán defectos en sus materiales ni de fabricación durante noventa (90) días o durante el resto del periodo de la Garantía Limitada del Producto de hardware de HP que están sustituyendo o en el que están instaladas, el plazo que sea más largo.

Durante el período de Garantía Limitada, HP reparará o sustituirá, según crea conveniente, cualquier componente defectuoso. Todas las piezas o productos de hardware retirados bajo esta Garantía Limitada pasan a ser propiedad de HP. En el caso poco probable de que su Producto de hardware de HP vuelva a fallar, HP puede, según crea conveniente, decidir (a) proporcionarle la unidad de recambio que elija HP igual o equivalente a su Producto de hardware de HP en rendimiento o (b) devolverle el dinero según el precio de compra o los pagos de arrendamiento (menos intereses) en lugar de sustituirse. Este recurso, tal como se describe y se complementa únicamente en los estatutos de garantía de su país, es un recurso exclusivo para usted para productos defectuosos.

Exclusiones

HP NO LE GARANTIZA UN FUNCIONAMIENTO ININTERRUMPIDO O SIN FALLOS DEL PRODUCTO. HP NO ES RESPONSABLE DE LOS DAÑOS QUE SE PRODUZCAN COMO CONSECUENCIA DE NO HABER SEGUIDO LAS INSTRUCCIONES DEL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP.

Esta Garantía Limitada no es aplicable a las piezas fungibles o de consumo y no tiene validez para ningún producto del que se haya eliminado el número de serie o que se haya dañado o convertido en defectuoso (a) como resultado de un accidente, mal uso o abuso, contaminación, mantenimiento o calibración incorrectos o inadecuados, u otras causas externas; (b) por funcionar fuera de los parámetros de utilización expuestos en la documentación de usuario entregada con el producto; (c) por software, interfaces, piezas o suministros no facilitados por HP; (d) por preparación o mantenimiento incorrectos del sitio de instalación; (e) por virus; (f) por pérdida o daño durante el transporte; o (g) por modificaciones o reparaciones realizadas por alguien que no es (i) HP, (ii) un servicio técnico autorizado de HP ni (iii) el propio usuario, si se trata de piezas sustituibles de HP para que las instale el usuario, o piezas aprobadas por HP para el producto en la región o país de la reparación.

DEBE REALIZAR COPIAS DE SEGURIDAD PERIÓDICAS DE LOS DATOS ALMACENADOS EN EL DISCO DURO O EN OTROS DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO COMO PRECAUCIÓN ANTE POSIBLES FALLOS, ALTERACIONES O PÉRDIDAS DE DATOS. ANTES DE DEVOLVER UNA UNIDAD PARA SU REPARACIÓN, ASEGÚRESE DE REALIZAR UNA COPIA DE SEGURIDAD DE LOS DATOS Y DE ELIMINAR CUALQUIER TIPO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O DE CARÁCTER PRIVADO O PERSONAL. HP NO SE HACE RESPONSABLE DE DAÑOS NI PÉRDIDAS EN PROGRAMAS, DATOS O MEDIOS DE ALMACENAMIENTO EXTRAÍBLES. HP NO SE HACE RESPONSABLE DE LA RECUPERACIÓN NI LA REINSTALACIÓN DE PROGRAMAS NI DATOS QUE NO SEAN EL SOFTWARE INSTALADO POR HP DURANTE LA FABRICACIÓN DEL PRODUCTO.

Recurso exclusivo

ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONSITUYEN, HASTA EL LÍMITE PERMITIDO POR LA LEY LOCAL APLICABLE, EL ACUERDO DE GARANTÍA COMPLETO Y EXCLUSIVO ENTRE USTED Y HP EN RELACIÓN CON EL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP QUE HA ADQUIRIDO O ARRENDADO. ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES REEMPLAZAN TODOS LOS ACUERDOS Y REPRESENTACIONES ANTERIORES, INCLUIDAS LAS REPRESENTACIONES REALIZADAS EN LOS DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LAS VENTAS DE HP Y LOS CONSEJOS QUE HAYA RECIBIDO DE HP O DE UN AGENTE O EMPLEADO DE HP, QUE SE HAYAN HECHO EN RELACIÓN CON SU COMPRA O ARRENDAMIENTO DEL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP. Los cambios en las condiciones de esta Garantía Limitada no serán válidos a menos que se hagan por escrito y los firme un representante autorizado de HP.

Limitación de Responsabilidad

SI SU PRODUCTO DE HARDWARE DE HP NO FUNCIONA DE LA FORMA GARANTIZADA AQUÍ ARRIBA, LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA ADQUIRIDA POR HP CON ESTA GARANTÍA LIMITADA SE LIMITA EXPLÍCITAMENTE AL TOTAL DEL PRECIO QUE HA PAGADO POR EL PRODUCTO O AL COSTE DE LA REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE LOS COMPONENTES DE HARDWARE QUE FUNCIONEN INCORRECTAMENTE EN CONDICIONES DE USO NORMAL.

EXCEPTO EN LO INDICADO ARRIBA, HP NO SE HACE RESPONSABLE EN NINGÚN CASO DE LOS DAÑOS CAUSADOS POR EL PRODUCTO O POR EL NO FUNCIONAMIENTO DEL MISMO, INCLUIDAS LAS PÉRDIDAS DE BENEFICIOS EMPRESARIALES O LOS DAÑOS ESPECIALES, INCIDENTALES O CONSECUENCIALES. HP NO SE HACE RESPONSABLE DE LAS RECLAMACIONES REALIZADAS POR TERCEROS O POR USTED PARA TERCEROS.

ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SE APLICA EN LOS CASOS EN QUE SE PRETENDA LA EXISTENCIA DE DAÑOS, O EXISTA UNA RECLAMACIÓN, BAJO ESTA GARANTÍA LIMITADA O EN LA FORMA DE DEMANDA POR AGRAVIO (INCLUYENDO NEGLIGENCIA Y RESPONSABILIDAD ESTRICTA DE PRODUCTO), DE RECLAMACIÓN CONTRACTUAL O CUALQUIER OTRO TIPO DE RECLAMACIÓN. NO SE PUEDE MODIFICAR ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD NI RENUNCIAR A ELLA. ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SERÁ EFECTIVA INCLUSO EN EL CASO DE HABER NOTIFICADO A HP O A UN REPRESENTANTE AUTORIZADO DE HP LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS. NO OBSTANTE, ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD NO SE APLICA A LAS RECLAMACIONES DE DAÑOS PERSONALES.

ESTA GARANTÍA LIMITADA LE OTORGA DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS. TAMBIÉN PUEDE TENER OTROS DERECHOS QUE PUEDEN VARIAR SEGÚN EL ESTADO O EL PAÍS. LE RECOMENDAMOS QUE CONSULTE LA LEGISLACIÓN PERTINENTE DEL ESTADO O PAÍS PARA DETERMINAR CON PRECISIÓN CUÁLES SON SUS DERECHOS.

Período de Garantía Limitada

El período de Garantía Limitada de un Producto de hardware de HP es fijo, especificado y comienza en la fecha de compra. La fecha de su recibo de compra será la fecha de compra a menos que HP o su distribuidor le informe de lo contrario por escrito.

Tabla 1: Productos de servidor ProLiant y IA-32

Productos	Período de Garantía Limitada y Método de servicio de entrega ¹	Tiempo de respuesta ²
Servidor HP tc2120	1 año para piezas ³ y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores hiperdensos ProLiant BL e-Class ⁴	1 año para piezas	Siguiente día laborable
Cabinas y bandejas de interconexión para servidores hiperdensos ProLiant BL e-Class	3 años para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores hiperdensos ProLiant BL30p, BL35p	Año 1: piezas y servicio a domicilio Años 2–3: sólo piezas	Piezas: De 1 a 5 días laborables Mano de obra: Siguiente día laborable
Servidores hiperdensos ProLiant BL p-Class* (excluido el BL30p, BL35p), cabinas y bandejas de interconexión, distribución eléctrica, compartimentos de electricidad y estaciones de diagnóstico para servidores hiperdensos	3 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Grupos ProLiant CL380 en paquetes* ⁵	3 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant DL140	1 año para piezas	De 1 a 5 días laborables ⁶
Servidores ProLiant DL145	1 año para piezas	De 1 a 5 días laborables
Servidores ProLiant DL320*	Año 1: piezas y servicio a domicilio Años 2–3: sólo piezas	Piezas: De 1 a 5 días laborables Mano de obra: Siguiente día laborable
Servidores ProLiant ML110	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant ML150	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant ML310	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant ML330 G2, G3	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Todos los demás modelos ProLiant*	3 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable

¹El servicio de garantía indicado en esta tabla refleja la oferta de garantía de nivel básico. Se pueden introducir mejoras en la garantía base de su Producto de hardware de HP; para obtener información actual sobre la garantía póngase en contacto con la oficina de ventas HP más cercana.

²**HP puede, según crea conveniente, determinar que el servicio de garantía a domicilio no es necesario para un caso determinado. HP proporcionará asistencia telefónica para las actualizaciones necesarias de BIOS y Firmware; dichas actualizaciones no estarán cubiertas por el servicio de garantía a domicilio de HP.** Los tiempos de respuesta están basados en horas de trabajo de días localmente laborales. A menos que se especifique lo contrario, todas las respuestas están medidas desde el momento en que el cliente llama hasta que HP establece una hora mutuamente aceptada para realizar la asistencia o hasta que HP comienza a proporcionar asistencia o un diagnóstico a distancia. El servicio de garantía que debe prestarse el siguiente día laborable está sujeto a un esfuerzo comercialmente razonable. En algunos países, y bajo determinadas limitaciones de los proveedores, el tiempo de respuesta puede variar. Si sus oficinas se encuentran fuera de la zona de servicio habitual, el tiempo de respuesta podría ser superior o podrían aplicarse cargos adicionales. Póngase en contacto con la organización de servicio de HP local para obtener información sobre el tiempo de respuesta en su zona.

³La Garantía de piezas de HP cubre la sustitución gratuita sólo de piezas defectuosas (coste de transporte incluido).

⁴Los servidores hiperdensos ProLiant BL e-Class no están incluidos en los atributos de la garantía de la cabina del servidor hiperdenso.

⁵Para otros grupos ProLiant se asumen los atributos de garantía de sus componentes.

⁶El tiempo de respuesta programado para las piezas es de entre 1 y 5 días laborales.

*Las unidades de disco duro ATA y SATA tienen un período de garantía máximo de un (1) año con independencia del período de garantía del sistema en el que están instalados.

Tabla 2: Opciones¹ de servidor ProLiant y IA-32

Productos	Período de Garantía Limitada y Método de servicio de entrega ²	Tiempo de respuesta ³
Baterías	1 año para piezas ⁴	De 1 a 5 días laborables ⁵
Cables	1 año para piezas	De 1 a 5 días laborables
Compartimentos del disco duro	3 años para piezas	De 1 a 5 días laborables
Unidades de disco duro (ATA, SATA) ⁶	1 año para piezas	De 1 a 5 días laborables
Unidades de disco duro (SCSI)	3 años para piezas	De 1 a 5 días laborables
Adaptadores de bus para host	3 años para piezas	De 1 a 5 días laborables
Memoria	1 año para piezas	De 1 a 5 días laborables
Adaptadores de red (NIC)	1 año para piezas	De 1 a 5 días laborables
Unidades ópticas	3 años para piezas	De 1 a 5 días laborables
Gestión y ahorro de energía	Año 1: piezas y servicio a domicilio Años 2–3: sólo piezas	Piezas: De 1 a 5 días laborables Mano de obra: Siguiendo día laborable
Procesadores	3 años para piezas	De 1 a 5 días laborables
Racks y accesorios para rack	3 años para piezas	De 1 a 5 días laborables
Tarjetas de gestión remota Remote Insight Lights Out Edition II	1 año para piezas	De 1 a 5 días laborables
Almacenamiento compartido Smart Array	3 años para piezas 3 años a domicilio 3 años para mano de obra	Siguiendo día laborable
Controladores Array de almacenamiento	3 años para piezas	De 1 a 5 días laborables

¹La tabla 2 describe sólo los productos de opciones de servidor ProLiant e IA-32. Los términos de la garantía de las otras opciones de HP disponibles están establecidos en la garantía limitada que se proporciona con estas opciones.

²El servicio de garantía indicado en esta tabla refleja la oferta de garantía de nivel básico. Se pueden introducir mejoras en la garantía base de su Producto de hardware de HP; para obtener información actual sobre la garantía póngase en contacto con la oficina de ventas HP más cercana.

³**HP puede, según crea conveniente, determinar que el servicio de garantía a domicilio no es necesario para un caso determinado. HP proporcionará asistencia telefónica para las actualizaciones necesarias de BIOS y Firmware; dichas actualizaciones no estarán cubiertas por el servicio de garantía a domicilio de HP.** Los tiempos de respuesta están basados en horas de trabajo de días localmente laborales. A menos que se especifique lo contrario, todas las respuestas están medidas desde el momento en que el cliente llama hasta que HP establece una hora mutuamente aceptada para realizar la asistencia o hasta que HP comienza a proporcionar asistencia o un diagnóstico a distancia. El servicio de garantía que debe prestarse el siguiente día laborable está sujeto a un esfuerzo comercialmente razonable. En algunos países, y bajo determinadas limitaciones de los proveedores, el tiempo de respuesta puede variar. Si sus oficinas se encuentran fuera de la zona de servicio habitual, el tiempo de respuesta podría ser superior o podrían aplicarse cargos adicionales. Póngase en contacto con la organización de servicio de HP local para obtener información sobre el tiempo de respuesta en su zona.

⁴La Garantía de piezas de HP cubre la sustitución gratuita sólo de piezas defectuosas.

⁵El tiempo de respuesta programado para las piezas es de entre 1 y 5 días laborales.

⁶Estas opciones tienen un período de garantía máximo de un (1) año con independencia del período de garantía del sistema en el que están instalados.

Tabla 3: Productos de software

Productos	Soporte técnico	Tiempo de respuesta ¹
Software de la marca HP	Soporte técnico para el software de 90 días	Horario normal de oficina
Software de terceros instalado por o adquirido a HP	Soporte técnico para el software de 90 días	Horario normal de oficina
Medio de entrega del software ²	90 días para la sustitución del soporte defectuoso	5 días laborales ³
<p>¹Los tiempos de respuesta están basados en horas de trabajo de días localmente laborales. A menos que se especifique lo contrario, todas las respuestas están medidas desde el momento en que el cliente llama hasta que HP establece una hora mutuamente aceptada para realizar la asistencia o hasta que HP comienza a proporcionar asistencia o un diagnóstico a distancia. En algunos países, y bajo determinadas limitaciones de los proveedores, el tiempo de respuesta puede variar. Si sus oficinas se encuentran fuera de la zona de servicio habitual, el tiempo de respuesta podría ser superior o podrían aplicarse cargos adicionales. Póngase en contacto con la organización de servicio de HP local para obtener información sobre el tiempo de respuesta en su zona.</p> <p>²Medio de entrega del software: el material utilizado para entregar software de HP o de terceros instalado por o adquirido a HP (es decir, CD, disquetes o cinta).</p> <p>³El tiempo de respuesta para la sustitución de un soporte está sujeto a un esfuerzo comercialmente razonable.</p>		

Tipos de Servicios de Garantía

Para que HP pueda proporcionar la mejor asistencia y servicio posibles durante el período de Garantía Limitada, HP puede pedirle que verifique las configuraciones, cargue el firmware más reciente, instale las revisiones de software, ejecute las pruebas de diagnóstico de HP o use las soluciones de asistencia remota de HP donde sea aplicable.

HP le recomienda que acepte el uso de las tecnologías de asistencia disponibles que le proporciona HP. Si decide no implementar las funciones de asistencia remota disponibles, podría contraer costes adicionales debido al aumento de los recursos necesarios para la asistencia. A continuación se muestran los tipos de servicio de asistencia de la garantía que pueden ser aplicables al Producto de hardware de HP que ha adquirido.

Servicio de Garantía a Domicilio

Su servicio de Garantía Limitada de HP puede incluir asistencia con servicio a domicilio para reparar su hardware. HP proporciona el servicio a domicilio durante el horario normal de oficina. Habitualmente, el horario normal de oficina es de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas, pero puede variar según las costumbres locales de las empresas. Si sus oficinas se encuentran fuera de la zona de servicio habitual (normalmente 50 Km.), los tiempos de respuesta podrían ser superiores o podrían aplicarse cargos adicionales. Para localizar su servicio técnico autorizado de HP más cercano consulte el sitio Web de HP en www.hp.com/support.

HP puede, según crea conveniente, determinar si es necesario un servicio de garantía a domicilio. Por ejemplo, en muchos casos, el defecto podrá arreglarse con una pieza del CSR (Customer Self Repair, autoreparación del cliente) que usted mismo deberá sustituir usando las instrucciones y documentación que le proporciona HP. También se le pedirá que coopere con HP intentando resolver el problema por teléfono. Por ello, puede que se le requiera seguir procedimientos de diagnóstico rutinarios, instalar revisiones o actualizaciones de software, quitar opciones de otros fabricantes y/o sustituir opciones. Para recibir asistencia a domicilio, debe: (a) tener un representante presente cuando HP proporcione los servicios de garantía en su domicilio; (b) notificar a HP si los productos se van a utilizar en un entorno que supone un peligro potencial para la salud o seguridad de los empleados o subcontratistas de HP; (c) basado en unos razonables requisitos de seguridad, proporcionar a HP un acceso libre y seguro para el uso de todas las instalaciones, la información y los sistemas que HP determine necesarios para proporcionar una asistencia adecuada; (d) asegurar que todas las etiquetas del fabricante (como la de los números de serie) estén en su lugar, accesibles y sean legibles; (e) mantener el entorno adecuado según las especificaciones del producto y las configuraciones admitidas.

Si requiere que un representante de HP se encargue de todos los recambios de componentes, hay disponibles contratos de mejora de la asistencia con un coste adicional.

Servicio de garantía avanzado para la sustitución de la unidad

Su Garantía Limitada de HP puede incluir un servicio de garantía avanzado para la sustitución de la unidad. Bajo los términos del servicio de garantía avanzado para la sustitución de la unidad, si se diagnostica una unidad como defectuosa, HP le enviará directamente un producto de recambio. Al recibir la unidad de recambio, se le solicitará que devuelva la unidad defectuosa a HP, en el mismo embalaje que llegó la unidad de recambio, dentro de un período definido de tiempo, normalmente quince (15) días. HP cargará con todos los costes de transporte y seguro necesarios para devolver la unidad defectuosa a HP. En caso de no devolver la unidad defectuosa, HP podría facturarle el producto de recambio.

Servicio de garantía de autoreparación del cliente

En los países en los que esté disponible, su Garantía Limitada de HP puede incluir el servicio de garantía de autoreparación del cliente. Si es aplicable, HP determinará, según crea conveniente, que la autoreparación por parte del cliente sea el método apropiado para el servicio de garantía. En este caso, HP le enviará directamente las piezas de recambio aprobadas para cumplir con el servicio de garantía de su Producto de hardware de HP. Esto permite ahorrar mucho tiempo en la reparación. Después de ponerse en contacto con HP y que el diagnóstico de fallos determine que el problema puede arreglarse usando una de estas piezas, se le podrá enviar directamente una pieza de recambio. Una vez llegue la pieza, sustituya la parte defectuosa conforme a la documentación e instrucciones proporcionadas. Si requiere más asistencia, llame al Centro de soporte técnico de HP y un técnico le ayudará a través del teléfono. En los casos en los que deba devolver la pieza de recambio a HP, deberá enviar la pieza defectuosa a HP dentro del período de tiempo definido, normalmente quince (15) días. La pieza defectuosa debe devolverse junto a la documentación asociada en el embalaje proporcionado. En caso de no devolver el producto defectuoso, HP podría facturarle por el recambio. En una autoreparación del cliente, HP pagará todos los costes de transporte y de devolución de la pieza y elegirá al transportista en cuestión. Si le es aplicable la autoreparación del cliente, consulte la documentación específica de su Producto de hardware HP. También puede obtener información sobre este servicio de garantía en el sitio Web de HP en <http://www.hp.com/support>.

Transferencia de la Garantía Limitada a otro País

El programa de Garantía Mundial Limitada de HP permite que los productos adquiridos en un país puedan transferirse a otro país en el que HP disponga de servicio técnico sin que por ello la garantía pierda su validez. Los términos de la garantía, la disponibilidad del servicio técnico y los tiempos de respuesta del servicio técnico pueden variar de un país a otro. Asimismo, el tiempo de respuesta para servicio de la garantía estándar está sujeto a modificaciones debido a la disponibilidad local de las piezas. HP podría solicitar al cliente que facilitara información específica del producto, de acuerdo con el proceso de notificación de la Garantía Mundial de HP, antes de realizar el traslado del producto. Dicha información garantiza que HP estará en condiciones de proporcionar el nivel necesario del servicio de garantía en el país de destino y que el producto está diseñado para proporcionar un funcionamiento correcto en dicho país. Cuando el producto haya sido trasladado a otro país se beneficiará de la misma garantía que si el producto se hubiera adquirido en el país al que se ha trasladado.

Póngase en contacto con HP, su Distribuidor Autorizado de HP local o visite la página Web <http://www.hp.com/support> para iniciar el proceso de notificación de la Garantía Mundial de HP antes de transferir los productos de HP a otro país.

HP no se hace responsable de las tasas o aranceles que resulten del traslado de los productos. El traslado de los productos puede estar sujetos a los controles de exportación de Estados Unidos o de otros países.

Ampliaciones del Servicio

HP dispone de coberturas de servicio y soporte adicionales para su producto que pueden adquirirse localmente. No obstante, puede que el soporte y determinados productos relacionados no estén disponibles en todos los países. Para obtener información sobre la disponibilidad de las actualizaciones de servicio y del coste de estas actualizaciones de servicio, consulte el sitio Web de HP en: <http://www.hp.com/support>.

Garantías limitadas sobre las opciones y el software

Los términos y condiciones de la Garantía Limitada para la mayoría de las opciones de HP están establecidas en la Garantía Limitada aplicable para la opción de HP y se incluyen en el embalaje del producto opción de HP. Si su opción de HP está instalada en un Producto de hardware HP, HP puede proporcionar servicio de garantía para el período especificado en los documentos de la garantía (período de Garantía Limitada de la opción HP) que se entregó con la opción de HP o para el período de garantía restante del Producto de hardware de HP en el que se va a instalar la opción de HP, el plazo que sea más largo, pero sin exceder de tres (3) años de la fecha en la que adquirió la opción de HP. El período de Garantía Limitada de la opción de HP comienza en la fecha de compra a HP o a un distribuidor autorizado. Su recibo de venta o entrega fechado, mostrará la fecha de compra de la opción de HP que es la fecha de inicio de su garantía. Consulte la Garantía Limitada de su opción de HP para obtener más detalles. Las opciones que no sean de HP se proporcionan “TAL COMO ESTÁN”. No obstante, los fabricantes y proveedores externos a HP podrían proporcionarle directamente una garantía.

EXCEPTO EN LO ESTIPULADO EN LA LICENCIA DE USUARIO FINAL DEL SOFTWARE APLICABLE O CONTRATO DE LICENCIA DEL PROGRAMA O DE LO REQUERIDO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN LOCAL, LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE, INCLUIDOS LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE O EL SISTEMA OPERATIVO PREINSTALADO POR HP, SE PROPORCIONAN “TAL COMO ESTÁN”.

Las únicas obligaciones de la garantía de HP con respecto al software distribuido por HP bajo la marca HP se establecen en el acuerdo correspondiente de licencia del usuario final o del programa entregado con el software. Si el soporte extraíble con el que HP distribuye el software resulta tener un material o fabricación defectuosos dentro de un plazo de noventa (90) días desde la adquisición, la única forma de solucionarlo será devolviendo el soporte extraíble a HP para su sustitución. Para soportes extraíbles de cinta virgen, consulte el siguiente sitio Web: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

Es su responsabilidad ponerse en contacto con los fabricantes o proveedores que no sean de HP para obtener la asistencia de su garantía.

Soporte Técnico para el Software

El soporte técnico para su software de HP, el software de otros fabricantes preinstalado por HP y el software de otros fabricantes comprado a HP está disponible en HP a través de múltiples métodos de contacto, incluidos el teléfono y los medios electrónicos durante noventa (90) días desde la fecha de compra. Consulte “Cómo Ponerse en Contacto con HP” para obtener recursos en línea y asistencia telefónica. Las excepciones que hubiere se especificarán en su contrato de licencia de usuario final.

El soporte técnico para el software incluye la asistencia en:

- Respuestas a preguntas acerca de la instalación (procedimientos, primeros pasos y requisitos previos)
- Instalación y configuración del software (procedimientos y primeros pasos). **Excluye** la optimización del sistema, la personalización y la configuración de red
- Interpretación de los mensajes de error del sistema
- Identificación de problemas del sistema relativos a los problemas de uso del software
- Obtención de información o actualizaciones de paquetes de soporte

El soporte técnico para el software NO incluye la asistencia en:

- Generación o diagnóstico de códigos fuente o programas generados por el usuario
- Instalación de productos que no sean de HP

Cómo ponerse en contacto con HP

Si el producto falla durante el periodo de Garantía Limitada y las sugerencias de la documentación del producto no le ayudan a solucionar el problema, puede recibir asistencia técnica haciendo lo siguiente:

- Localice el centro de asistencia técnica de HP más cercano en la dirección de Internet: <http://www.hp.com/support>.
- Póngase en contacto con su servicio técnico o distribuidor autorizado de HP y asegúrese de tener disponible la siguiente información antes de llamar a HP:
 - Número de serie del producto, nombre y número del modelo
 - Mensajes de error correspondientes
 - Opciones complementarias instaladas
 - Sistema operativo
 - Hardware o software de terceros
 - Preguntas detalladas
 - Prueba de compra o de propiedad

© 2004, 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.