



Garantía Limitada de Hardware HP

Términos de garantía

HP garantiza que los Productos HP de Hardware que usted haya adquirido o alquilado en HP no presentan defectos en materiales o mano de obra durante el periodo de Garantía Limitada, siempre que se usen de forma normal. El periodo de Garantía limitada empieza en la fecha de la compra o alquiler del Producto HP de Hardware, o en la fecha en que HP finalice la instalación. El recibo fechado, ya sea de venta o de entrega, muestra la fecha de compra o alquiler del producto, y será la prueba de adquisición o alquiler en una fecha determinada. Es posible que se le exija mostrar la prueba de compra o alquiler para que pueda recibir servicio de garantía.

Usted tiene derecho a recibir servicios de garantía de hardware según los términos y condiciones de este documento, en caso que su Producto HP de Hardware necesite ser reparado durante el periodo de Garantía Limitada. A no ser que se especifique lo contrario, y en la medida en que lo permita la ley aplicable, los nuevos Productos HP de Hardware pueden ser fabricados ya sea usando únicamente materiales nuevos o usando materiales nuevos y usados, siendo estos últimos equivalentes a los nuevos en rendimiento y fiabilidad. HP puede reparar o reemplazar Productos HP de Hardware (a) con productos nuevos o con productos y piezas previamente usados, siendo estos últimos equivalentes a los nuevos en rendimiento y fiabilidad, o (b) con productos equivalentes al producto original, en caso de que éste se haya dejado de fabricar. Se garantiza que las piezas de repuesto no presenten defectos en materiales o mano de obra durante noventa (90) días, o durante el resto del periodo de Garantía limitada del Producto HP de Hardware en el cual han sido reemplazadas o instaladas, aplicándose el periodo más largo de los dos. Durante el periodo de Garantía Limitada, HP reparará o reemplazará, a su discreción, cualquier componente defectuoso. Cualquier pieza o producto de hardware extraído bajo esta Garantía limitada pasa a ser propiedad de HP. En el caso poco probable de que un Producto HP de Hardware presente fallos de forma repetida, HP podrá, a su discreción, (a) proporcionarle una unidad de reemplazo elegida por HP que sea equivalente en rendimiento a su Producto HP de Hardware, o (b) devolverle el dinero de la compra o alquiler (menos los intereses) en lugar de reemplazar el producto. Ésta es la única compensación por productos defectuosos. La garantía de los consumibles, ejemplo baterías, será de un año a partir de la fecha de compra o hasta el uso permitido del consumible en el caso de toners o cartuchos de impresión.

Usted tiene derecho a recibir un servicio de garantía de hardware según los términos y condiciones de este documento si resulta necesario efectuar una reparación a su Producto de hardware HP debido a la presencia de un defecto de materiales o fabricación dentro del Período de garantía limitada.

HP puede optar por reparar o reemplazar cualquier componente o producto de hardware que presente un defecto de materiales o fabricación durante el Período de garantía limitada si usted, el cliente, notifica a HP sobre la presencia de dicho defecto durante el Período de garantía limitada. A menos que se afirme lo contrario, y en la medida en que la legislación local lo permita, los Productos de hardware HP nuevos pueden fabricarse con materiales nuevos o con materiales nuevos y usados de funcionalidad equivalente a materiales nuevos en términos de rendimiento y confiabilidad.

En la medida que se ajuste a la legislación local, (a) los Productos de hardware HP que se presenten para su reparación pueden reemplazarse por Productos de hardware HP reacondicionados del mismo tipo, en lugar de repararse; (b) pueden utilizarse piezas reacondicionadas para reparar Productos de hardware HP; y (c) los Productos de hardware HP reparados o reemplazados serán equivalentes en funcionalidad, rendimiento y fiabilidad a los productos originales que se hayan dejado de fabricar. A menos que las leyes locales exijan lo contrario de forma expresa, si dichos Productos de hardware HP reemplazados o reparados presentaran un defecto de materiales o de fabricación (1) durante los noventa (90) días posteriores a su reparación o reemplazo, o (2) durante el tiempo restante del



Período de garantía limitada del Producto de hardware HP que están reemplazando o en el cual se han instalado, HP garantiza que volverá a reparar o reemplazar estas piezas o Productos de hardware HP.

HP, dentro de su política de mejora continua de procesos está en libertad de revisar y ajustar los esquemas de prestación de sus servicios de garantía descritos en el presente documento sin previo aviso.

Garantía por uso de las baterías

Con respecto a las baterías, la capacidad máxima de las baterías incluidas o instaladas en el producto de Hardware HP disminuirá con el tiempo y el uso, y el ciclo de vida de las mismas puede variar de acuerdo al modelo del producto, configuración, aplicaciones precargadas, características, uso, funcionalidad inalámbrica y configuraciones de administración de energía. Consecuentemente, un decrecimiento en la capacidad máxima de la batería o en su ciclo de vida no implica un defecto en los materiales o fabricación, y, por tanto, un cambio en la capacidad de la batería o en su ciclo de vida útil no se encuentra cubierto por esta garantía limitada HP. En la medida que así lo permita la legislación local aplicable, la batería se encontrará garantizada exclusivamente contra los defectos en los materiales o de fabricación que produzcan un fallo en su funcionamiento durante el periodo de vigencia de la garantía, limitada HP o, tal y como se ha especificado, hasta que el ciclo de vida de la batería exceda el ciclo de vida nominal marcado, si se alcanza con anterioridad al fin de la vigencia de la garantía, salvo que la propia garantía limitada de HP especifique lo contrario. Para determinar si la batería sufre un fallo cubierto por la garantía, se podrá solicitar que sea sometida a un test de diagnóstico de HP.

Garantía Limitada y Soporte técnico para accesorios de HP

Cobertura de la garantía limitada para accesorios de HP

HP Inc (HP) el fabricante, le garantiza a usted, el usuario final, que el producto de hardware HP no tendrá defectos en sus materiales y fabricación durante 1 año desde la fecha de la adquisición. Esta garantía limitada HP corresponde solo para el hardware de marca HP y COMPAQ vendido por HP y sus subsidiarias en todo el mundo (colectivamente "HP"), afiliados, re vendedores autorizados y distribuidores. HP no garantiza que el funcionamiento de cualquiera de sus productos sea ininterrumpido o sin errores.

Duración de la Garantía Limitada para opciones y accesorios de HP

Duración de la Garantía Limitada	
Hardware	1 año*
Cartucho destinado al consumidor final	3 meses
Software Aplicativo preinstalado de fabrica	3 meses

*Si su opción de hardware es comprada simultáneamente con el equipo HP en el cual es instalada, la vigencia de cobertura para la misma será de 1 año o el tiempo remanente de la garantía del equipo. Se tomará en cuenta el mayor, sin que este periodo de tiempo sea superior a tres (3) años.

Adicionalmente, para reportar la garantía de las opciones instaladas fuera de la configuración de fábrica, es necesario conservar y presentar la factura original de compra del componente/accesorio.



Limitaciones

HP no asume responsabilidad por ningún daño causado en la información, inclusive pérdida de utilidades, pérdida de ahorros, daños no previsibles o daños resultantes. HP no se responsabiliza por la restauración o reinstalación de programas o datos además del software instalado por HP al fabricar el producto.

Usted deberá 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 datos. Usted tienen la responsabilidad de garantizar que sus datos no se vean comprometidos, HP recomienda remover cualquier información confidencial o personal antes de un trámite de garantía, tal como se informa en las declaraciones de garantía limitada de los equipos.

HP no recomienda el uso de cartuchos de impresión que no sean de HP, ya sean nuevos o reacondicionados. Los daños provocados por cartuchos de impresión que no sean de HP, no están cubiertos por la garantía ni los contratos de servicio de HP.

La Garantía no será válida en los siguientes casos

- Cuando el producto no haya sido operado conforme al instructivo de uso y operación que acompaña el Producto y no se hayan observado las recomendaciones y advertencias que se indican.
- Cuando el producto haya sido modificado o desarmado parcialmente o totalmente; o haya sido manipulado negligentemente y consecuentemente haya sufrido daños atribuibles al consumidor, persona o canales no autorizados por HP, así como por daños causados por el uso o conservación fuera de los parámetros normales del producto y por la modificación e incorporación de otros productos.

La Garantía no cubre

- Daños resultantes de siniestros tales como incendios o fenómenos naturales como: inundaciones, temblores, descargas eléctricas, etc.
- Partes fungibles como baterías no recargables, garantía por uso de estuches, maletines.
- Productos de software de terceros (programas de utilidad diversa que se adicionan a los programas originalmente cargados en el producto) que causen o interfieran con el adecuado funcionamiento del producto.
- Servicios regulares de limpieza o desgaste mecánico o cosmético normal.
- Daños causados por el uso de partes no fabricadas o vendidas por HP.
- Daño o pérdida de cualquier programa, datos o medios de almacenamiento removibles.
- Daños provocados por cartuchos de impresión que no sean de HP.
- Daños causados por sobreuso como exceder el volumen de impresión mensual recomendado para las impresoras HP.

Responsabilidades del cliente

- Verifique las configuraciones, cargue el firmware mas reciente, instale parches de software, ejecute diagnóstico y utilidades HP.
- Coopere con los intentos de HP para resolver su caso a través de la asistencia remota o conversación en línea. Esta acción puede implicar procesos de diagnóstico, instalación de actualizaciones o parches de software adicionales, extracción de opciones de otros fabricantes y/o opciones de reemplazo.



- Haga copias de seguridad periódicas de sus archivos, datos o programas almacenados en la unidad de disco duro u otros dispositivos de almacenamiento como precaución contra posibles fallas, alteración, pérdida. Antes de devolver cualquier producto de hardware HP para su reparación o soporte a garantía, haga copias de seguridad de sus archivos, datos y programas y retire información confidencial, propietaria o personal.
- Extraiga todos los accesorios u opcionales externos que puedan estar sujetos a pérdida durante el proceso de reparación o reemplazo.

Periodo de garantía para baterías instaladas

Las Baterías HP tienen periodos de garantía que pueden variar de acuerdo con las opciones de configuración y dependiendo del país. Las Baterías tienen por defecto un año de garantía limitada a excepción de las Baterías Larga Vida (Long Life) las cuales tendrán la misma garantía limitada del producto o plataforma en el que vienen instaladas, ya sea 1 o 3 años. También existe la opción de adquirir un servicio de garantía extendida para su batería, el cual se vende por separado.

La batería de larga duración HP (Long Life) tiene una vida útil de tres años, lo que reducirá sus gastos en batería puesto que deberá comprar menos baterías a lo largo de la vida útil de su portátil. Con hasta tres años de rendimiento garantizado, puede disfrutar de entretenimiento y funciones de productividad de su portátil durante más tiempo que con soluciones estándar. Además, las baterías originales HP están diseñadas y probadas con todos los PC portátiles compatibles con HP.

Alcance del servicio de garantías

La atención de garantía de los productos, es de completa responsabilidad de HP. Los productos que aplican, son todos aquellos del segmento comercial y empresarial.

Para lo anterior, HP cuenta con un Centro de Soporte Telefónico especializado a través de la línea nacional **01800-5184842** o en Bogotá **5085553**, quienes tienen la responsabilidad de atender a los clientes que soliciten el servicio, y ver la forma para resolver las situaciones de los clientes telefónicamente. Los días y horarios de prestación del servicio de atención de garantías telefónicamente son: lunes a viernes de 8:00am a 5:00 pm, en días laborales (se excluyen los fines de semana y días festivos).

A través de nuestra plataforma web, usted podrá crear casos de garantía y validar el estado de los mismos. Para administrar un caso, ingrese al siguiente enlace <https://support.hp.com/co-es>

HP también ha acordado para la entrega de soluciones a nuestros clientes, que el Call Center puede apoyarse en la red de Canales Autorizados de Servicios (CAS) ó el envío del repuesto requerido directamente al cliente bajo modalidad **CSR (Customer Self Repair)**. Los CAS son subcontratados por HP para la ejecución de los servicios tanto en el lugar del cliente (**En Sitio u On Site**) como en los laboratorios de los canales (**Banco, Bench o Depot**).

Si el Call Center no puede resolver un caso remotamente, solicitará el servicio de atención de garantía con un CAS ó enviará directamente el repuesto bajo modalidad CSR. El Call Center determinará cómo y con quién será atendido su servicio de garantía dependiendo de las capacidades y certificaciones técnicas del canal y de la ubicación geográfica del producto.

Tenga presente que la recomendación del envío de componentes derivada del diagnóstico remoto por parte del Call Center, no implica su cambio obligatorio ya que la falla se puede solventar con ajustes o configuraciones.



HP no aceptará como atención de garantía un evento/caso/ situación que haya sido atendido por un CAS, sin previa comunicación a nuestro Call Center y generación de su correspondiente número de caso

Servicios HP Carepack

Soporte al siguiente día hábil en sitio (NBD)

Puede actualizar su garantía estándar a un soporte en sitio, lo que le permite reducir el tiempo de inactividad e incrementar la productividad de su empresa de acuerdo a la cobertura establecida en este documento en la sección “Cobertura en sitio”.

Protección contra daños accidentales (ADP)

La cobertura contra daños accidentales (*Accidental Damage Protection*) es un servicio de garantía extendida que cubre el reemplazo de partes principales y funcionales de su producto HP y que se vende por separado.

La garantía ADP admite hasta un (1) evento por año de garantía, contado a partir de la fecha de venta del equipo.

Para mayor información, refiérase al siguiente enlace
http://www.hp.com/latam/mx/pc_services/index.html

Descripción del proceso para apertura de casos telefónicos

Verificación del estado de la garantía y soporte

Puede verificar el estado de su garantía al ingresar el serial junto con el número de producto a través del siguiente enlace <https://support.hp.com/co-es/checkwarranty>

Teléfono de contacto HP

Colombia: **01800-5184842** a nivel nacional, línea directa Bogotá: 5085553

A nivel mundial y de acuerdo al país de ubicación, puede encontrar los números de contacto a través del siguiente enlace <http://www8.hp.com/us/en/contact-hp/ww-contact-us.html>

Cuando el cliente detecte algún inconveniente con su equipo y requiera soporte debe comunicarse con el “Centro de Soluciones HP” **01800-5184842 opción 2 de soporte a empresas** es necesario tener el equipo HP a la mano, para que un agente especializado lo atienda en línea e inicie el proceso de soporte.



A continuación en el menú telefónico se ofrecerán las siguientes opciones para reportar la garantía; según el equipo a reportar puede pronunciar el nombre indicado o marcar el número indicado:

1 Equipo de impresión

- *Laserjet*
- *Officejet*
- *PageWide*
- *Designjet*
- *Latex*
- *Scanjet*
- *Deskjet*
- *Photosmart*
- *Multivendor*
- *Escuchar más opciones*

2 Computadora portátil

- *Pavilion*
- *Elitebook*
- *Tablets*
- *Spectre*
- *Mini Notebook*
- *Omen*
- *Portátil de negocio*
- *No estoy seguro*

3 Computadora de escritorio

- *Pavilion*
- *Touchsmart*
- *Thin client*
- *Blade PC*
- *Computadora de negocios*
- *Ninguna de esas opciones*

4 Tablet

- *Elitepad 900*
- *Slate 7*
- *Envy x2*

5 Workstation

6 Software

7 Otros marcas

- Una vez seleccionada la opción correspondiente, el agente telefónico procederá a solicitar y/o validar la siguiente información:
 - Número de serie de equipo
 - Modelo del equipo
 - Nombre de la persona que llama
 - Nombre y dirección de la compañía
 - Teléfono celular y fijo
 - Correo electrónico
 - Descripción del problema

- El agente procederá a verificar el status de la garantía del equipo, tomando como referencia el número de serie del equipo y validará el nivel de servicio con que cuenta el equipo.

- A continuación el agente procederá a hacer un diagnóstico de la falla mencionada por el cliente. En esta etapa, el agente podrá solicitar al cliente información adicional así como el ejecutar algún software de diagnóstico y/o actualización de BIOS o Firmware. Dependiendo de la magnitud de la prueba, el proceso podría suspenderse hasta que el cliente vuelva a contactar al Centro de Soluciones una vez realizadas las pruebas solicitadas y/o envíe dicha información por e-mail.

El agente procederá a proporcionar al cliente un “Número de Caso” con el cual será identificado en el sistema. Dicho número de caso deberá ser usado para cualquier seguimiento y/o comunicación posterior con el Centro de Soluciones.



- Una vez realizado el diagnóstico el agente determinará la necesidad o no, de la intervención de un “Centro Autorizado de Servicio” ó el envío de un repuesto directamente bajo proceso CSR ó reparación por el cliente (Customer Self Repair). En caso de que se pueda brindar una solución remota, se solicitará al cliente la aplicación de dicha solución.
- En caso de que se determine la necesidad de intervención de un CAS (Centro Autorizado de Servicio), el agente seleccionará aquel que cumpla con los siguientes criterios: ubicación geográfica del equipo, nivel de servicio, perfil técnico.
- Una vez seleccionado el CAS, el agente procederá a asignar la orden de servicio. En caso de que el proceso de diagnóstico, ejecutado por el cliente, permita determinar la posible o posibles partes defectuosas, los códigos de parte serán incluidas en la orden asignada como una recomendación del Centro de Servicio.
- Si el equipo tiene servicio Bench o Depot (atención en el laboratorio o centro de reparación), el CAS deberá esperar hasta 5 días para que el cliente traslade el equipo, en caso en el que el cliente no haya trasladado el equipo en este plazo el CAS procederá al cierre de la orden de servicio con la anotación correspondiente. Durante los 5 días, el canal se comunicará con el cliente para recordarle que debe llevar el equipo a reparación. Si el equipo reportado no se encuentra en una ciudad donde este habilitado un CAS, el cliente debe trasladar el equipo al CAS de la ciudad más cercana, para que le sea prestado el servicio.
- Si la parte a cambiar está recomendada en el caso, el CAS ordenará la parte correspondiente, de acuerdo al proceso vigente.
- Si la parte a cambiar no está recomendada en el caso, el CAS realizará una visita (On Site) si aplica, al cliente final para realizar un diagnóstico y de esta manera identificar el problema y dar solución al mismo. Después del diagnóstico el CAS procederá a solicitar la parte, de acuerdo al proceso vigente.
- Si la parte está disponible en la bodega de HP, esta se entregará de lunes a viernes 24 horas después del requerimiento a Logística en ciudades principales; en caso de no estar disponible la parte, HP hará el mejor esfuerzo para obtenerla y enviarla al canal lo antes posible.
- Cuando la parte se entrega al CAS este realiza la reparación y toda actividad relacionada, hasta el cierre definitivo de la orden.
- Los casos se cierran cuando el cliente está satisfecho con la reparación o solución dada por el CAS o con la confirmación de la entrega y correcto funcionamiento del repuesto enviado directamente al cliente bajo proceso CSR.



Descripción del proceso para apertura de casos vía Web

Para obtener soporte y crear casos de garantía HP a través de nuestra plataforma Web, es necesario crear una cuenta de **MyHPSupport** en el siguiente enlace [Soporte al cliente de HP](#).

Para conocer el paso a paso para el registro de dicha cuenta, configuración de perfiles, proceso para crear casos nuevos y realizar seguimiento, ingrese a https://support.hp.com/lamerica_nsc_cnt_amer-es/document/c05446800

Es indispensable que diligencie la información de contacto como: nombre completo, contacto alternativo, dirección y teléfono(s) ya que de ello depende que nuestro operador logístico, Call Center o Centro Autorizado de Servicio lo contacte oportunamente.

Nota: Los procedimientos de apertura de casos vía telefónica o por web son la única vía aceptada por HP para reportar eventos de servicio. HP recomienda que los casos sean abiertos por el cliente final o usuario final de los mismos; si los casos son abiertos por un tercero y no por el cliente final, se debe brindar la información de contacto del cliente final.

Cobertura atención en sitio

Contamos con una amplia cobertura en la prestación de servicios de garantías Onsite con un cubrimiento de 34 ciudades y municipios aledaños a 40kms, con la flexibilidad de ampliar dicha cobertura con nuestros servicios personalizados a las necesidades de nuestros clientes.

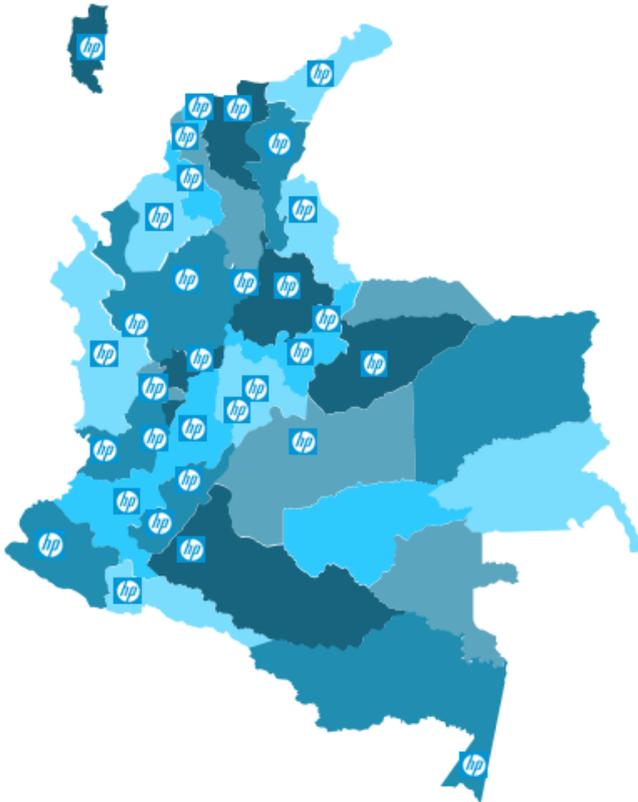
Actualmente con 9 Canales Autorizados de Servicios certificados en las diferentes líneas de nuestros productos. Además contamos con Ingenieros Senior certificados por HP para brindar atención a nuestros clientes corporativos recibiendo la mejor experiencia y respaldo.

En las siguientes ciudades HP Colombia tiene cobertura para atención en sitio de servicios de garantía:

CIUDADES	PRODUCTOS EN COBERTURA	CIUDADES	PRODUCTOS EN COBERTURA
Armenia	Computadores, Impresoras	Montería	Computadores, Impresoras
Apartadó	Impresoras	Neiva	Computadores, Impresoras
Barrancabermeja	Computadores, Impresoras	Pasto	Computadores, Impresoras
Barranquilla	Computadores, Impresoras	Pereira	Computadores, Impresoras
Bogotá	Computadores, Impresoras	Pitalito	Impresoras
Bucaramanga	Computadores, Impresoras	Popayán	Computadores, Impresoras
Buenaventura	Computadores	Quibdó	Computadores
Cali	Computadores, Impresoras	Riohacha	Computadores
Cartagena	Computadores, Impresoras	San Andres	Computadores, Impresoras
Cúcuta	Computadores, Impresoras	Santa Marta	Computadores, Impresoras
Florencia	Computadores, Impresoras	Sincelejo	Computadores
Girardot	Computadores	Sogamoso	Computadores
Ibagué	Computadores, Impresoras	Tuluá	Computadores
Leticia	Computadores	Tunja	Computadores, Impresoras
Manizales	Computadores, Impresoras	Valledupar	Computadores, Impresoras
Medellín	Computadores, Impresoras	Villavicencio	Computadores, Impresoras
Mocoa	Computadores	Yopal	Computadores, Impresoras



Cobertura atención en sitio



Nota: La garantía On Site (garantía en el sitio del cliente, aplica según el modelo del equipo) se cubre en las ciudades relacionadas anteriormente, previa creación del caso y realización de las pruebas o verificaciones recomendadas por el contact center. Los eventos con garantía mano a mano o envío de repuesto al cliente (CSR – Customer Self Repair) tienen una cobertura mucho mayor de municipios.

Es posible que HP, de tiempo en tiempo, dentro de su política de mejora continua de sus procesos, revise y ajuste las ciudades con cobertura en sitio así como los esquemas de prestación de sus servicios de garantía.

© Copyright 2021 HP Inc. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin aviso previo. Las únicas garantías para los productos y servicios de HP se establecen en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hace responsable de los errores técnicos o editoriales ni de las omisiones que pueda contener este documento.