

Garantía Limitada Mundial y Soporte Técnico de Opciones y Servidores HP ProLiant e IA-32

Términos Generales

EXCEPTO EN LOS CASOS INDICADOS EXPRESAMENTE EN ESTA GARANTÍA LIMITADA, HP NO OFRECE GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO. HP RENUNCIA EXPRESAMENTE A TODAS LAS GARANTÍAS 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 E UNA GARANTÍA IMPLÍCITA O LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE LOS DAÑOS ACIDENTALES O CONSECUENCIALES PARA LOS PRODUCTOS DE CONSUMO. EN MUCHOS ESTADOS O PAÍSES, ALGUNAS DE LAS EXCLUSIONES O LIMITACIONES DE ESTA GARANTÍA LIMITADA PUEDEN NO APLICARSE EN SU CASO.

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.

Esta garantía se aplica a los productos de hardware de las marcas HP y Compaq (denominados de forma conjunta en esta Garantía Limitada como “productos de hardware de HP”) vendidos o arrendados por Hewlett-Packard Company o por Compaq Computer Corporation (subsidiaria totalmente propiedad de Hewlett-Packard Company en los Estados Unidos), sus subsidiarias, filiales, distribuidores autorizados o licenciatarios de todo el mundo (denominados de forma conjunta en esta Garantía Limitada como “HP”). El término “producto de hardware de HP” se limita a los componentes de hardware y a todos sus componentes internos, incluido el firmware. El término “producto de hardware de HP” NO incluye programas ni aplicaciones de software.

Esta Garantía Limitada se aplica a todos los países y se respetará en cualquier país 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 su registro. A no ser que se estipule lo contrario en esta declaración de garantía limitada, hasta el punto en que usted busque el cumplimiento de esta garantía limitada por parte de HP, sus subsidiarias o filiales, únicamente Hewlett-Packard Company (o la entidad legal de HP que tenga jurisdicción en el país en el que usted se encuentre) responderá de esta garantía, pero las exclusiones de la garantía y la limitación de responsabilidad se aplican a todo HP, como se define anteriormente.

HP garantiza que los productos de hardware de HP adquiridos o arrendados a HP no presentarán defectos en sus materiales ni de fabricación durante el periodo de la Garantía Limitada si se utilizan de manera normal en configuraciones compatibles con HP. El periodo de la Garantía Limitada empieza en la fecha de la compra o el arrendamiento a HP. 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 servicio de garantía. Puede beneficiarse del servicio de garantía de conformidad con los términos y las condiciones de este documento si es necesario reparar el hardware de HP durante el periodo de la Garantía Limitada. Esta Garantía Limitada sólo afecta al comprador o arrendatario inicial (usuario final) de este producto de hardware de HP y no se transferirá en ningún caso a terceras personas que adquieran el producto de hardware de HP al comprador o arrendatario inicial (usuario final).

Los productos de HP están fabricados con material nuevo o bien con material nuevo y usado que equivale al material nuevo en términos de rendimiento y fiabilidad. Las piezas de recambio pueden ser nuevas o equivalentes a nuevas. HP garantiza que las piezas de recambio no presentarán defectos en sus materiales ni de fabricación durante el resto del periodo de la Garantía Limitada del producto de hardware de HP en el que se instalaron originalmente y no menos de un plazo de treinta (30) días, el periodo más prolongado. **HP no se responsabiliza de cuestiones de compatibilidad o interoperabilidad que puedan surgir cuando las piezas de recambio diseñadas para un sistema se instalen en otro sistema de modelo o marca diferentes.**

Durante el periodo de la Garantía Limitada, HP reparará o sustituirá cualquier componente defectuoso. Este recurso es un recurso exclusivo para usted para productos defectuosos. En el caso poco probable de que el producto de HP presente fallos repetitivos, HP, bajo su criterio, puede optar por proporcionarle una unidad de sustitución elegida por HP que sea como mínimo equivalente a su producto de hardware de HP en cuanto a rendimiento de hardware. HP se reserva el derecho a optar, bajo su propio criterio, por reembolsarle el precio de la compra o el importe pagado por el arrendamiento (menos los intereses) en lugar de proporcionarle una unidad de sustitución. Todas las piezas o productos de hardware retirados bajo esta Garantía Limitada pasan a ser propiedad de HP. A la pieza o el producto de sustitución se le aplica la el periodo restante de la Garantía Limitada de la pieza o el producto sustituido o bien una garantía limitada de treinta (30) días de la pieza de recambio como se ha indicado anteriormente.

Esta Garantía Limitada no tiene validez para las piezas consumibles ni para productos que no sean de HP. HP no garantiza los productos de otros fabricantes, ni siquiera si están incluidos con otros productos de hardware de HP. Lo que es más, HP proporciona todos estos productos de terceros "TAL CUAL". No obstante, es posible que los fabricantes o distribuidores originales ofrezcan sus propias garantías según lo especificado en la documentación que acompaña a los mencionados productos de terceros.

Estos términos y condiciones constituyen el acuerdo de garantía completo y exclusivo entre usted y HP referente al producto de hardware HP que ha comprado o arrendado. Estos términos y condiciones reemplazan todos los acuerdos y representaciones anteriores, incluidas las representaciones realizadas en la documentación relacionada 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 la 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.

ESTA GARANTÍA LIMITADA 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, MANTENIMIENTO INADECUADO, MAL USO, NEGLIGENCIA, ABUSO, PREPARACIÓN INDEBIDA DEL SITIO DE INSTALACIÓN U OTRAS CAUSAS EXTERNAS; (B) POR FUNCIONAR FUERA DE LOS PARÁMETROS DE UTILIZACIÓN EXPUESTOS EN LA DOCUMENTACIÓN PARA EL USUARIO ENTREGADA CON EL PRODUCTO; (C) POR EL USO DE SOFTWARE, INTERFACES O PIEZAS NO FABRICADAS O NO COMERCIALIZADAS POR HP; O (D) 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 DE HP O APROBADAS POR HP SUSTITUIBLES

POR EL USUARIO PARA EL PRODUCTO EN EL PAÍS DE LA REPARACIÓN. HP NO GARANTIZA QUE EL FUNCIONAMIENTO DE ESTE PRODUCTO SE PRODUZCA SIN INTERRUPCIONES NI ERRORES. HP NO SE HACE RESPONSABLE DE LOS DAÑOS PRODUCIDOS COMO CONSECUENCIA DE NO SEGUIR LAS INSTRUCCIONES QUE ACOMPAÑAN AL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP.

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 COMPAQ O HP DURANTE LA FABRICACIÓN DEL PRODUCTO.

Limitación de Responsabilidad

SI SU PRODUCTO DE HARDWARE DE HP NO FUNCIONA TAL COMO SE GARANTIZA EN ESTE DOCUMENTO, SU ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO SERÁ LA REPARACIÓN O LA SUSTITUCIÓN. 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.

HP NO SE HACE RESPONSABLE DE LOS DAÑOS CAUSADOS POR EL PRODUCTO O POR EL NO FUNCIONAMIENTO DEL MISMO, INCLUIDAS LAS PÉRDIDAS DE BENEFICIOS EMPRESARIALES O LOS DAÑOS ESPECIALES, INCIDENTALS 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 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SE APLICARÁ A MENOS QUE LA LEGISLACIÓN LOCAL DEL PAÍS DONDE SE ADQUIEREN LOS PRODUCTOS DE HARDWARE DE HP ASÍ LO ESTIPULEN.

Opciones y Software

HP garantiza que la opción HP que ha adquirido de HP o de un distribuidor autorizado de HP no presentará defectos en sus materiales ni de fabricación si se utiliza en condiciones normales y durante el periodo especificado en la Tabla 2 de periodos de garantía, o durante el periodo de garantía restante del producto de hardware de HP donde se haya instalado la opción, sea cual fuere el periodo más largo, pero sin sobrepasar un máximo de tres (3) años desde la fecha de adquisición de la opción de Compaq. Lo anterior no se aplica a determinadas opciones según lo especificado en la Tabla 2. El periodo de garantía empieza a partir de la fecha de la compra a HP o a un distribuidor autorizado de HP. El recibo de la compra o el albarán de entrega, que muestra la fecha de compra del producto, constituye la prueba de la fecha de adquisición.

HP NO GARANTIZA LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE DE TERCEROS, INCLUIDOS LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE Y EL SISTEMA OPERATIVO QUE PUEDA HABER PREINSTALADO COMPAQ o HP. Si el medio extraíble en el que HP distribuye el software presenta defectos en los materiales o de fabricación durante el periodo de un (1) año desde la fecha de compra, el único recurso del que dispone será devolver el medio extraíble a HP para que sea reemplazado. Las obligaciones de HP con respecto al software distribuido por HP bajo la marca Compaq o HP se establecen en el acuerdo correspondiente de licencia del usuario final, del software o del programa.

Soporte Técnico para el Software

El Soporte Técnico durante noventa (90) días desde la fecha de compra para el software de Compaq, el software de otros fabricantes preinstalado por HP o el software de otros fabricantes adquirido a HP está disponible por teléfono o en el sitio Web de HP. Para obtener más información, consulte [“Cómo Ponerse en Contacto con HP”](#).

El soporte telefónico (Servicios de soporte de software) ofrece ayuda en los ámbitos siguientes:

- Respuestas a preguntas acerca de la instalación (procedimientos, primeros pasos y requisitos previos)
- Instalación y configuración del software del producto original (procedimientos y primeros pasos; no se incluye optimización del sistema, personalización ni configuración de la red)
- Utilización de las herramientas de gestión del sistema y software de diagnóstico
- 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

Los servicios adicionales, como por ejemplo, servicios de puesta en marcha e instalación, pueden adquirirse mediante el pago de una tarifa adicional (consulte [“Actualizaciones del servicio”](#)).

La duración de estos Servicios de soporte de software puede variar en función de los requisitos legales de cada país. Transcurridos los primeros noventa (90) días, los Servicios de soporte de software podrán ser adquiridos por el usuario para todos los sistemas operativos y software empaquetado que proporcione HP (consulte [“Actualizaciones del servicio”](#)).

Periodo de la Garantía

Tabla 1: Servidores ProLiant e IA-32

Servidores	Año 1	Año 2	Año 3
Servidor HP tc2120	Piezas ¹ , 1 día laborable en domicilio ²	–	–
Servidores hiperdensos ³ ProLiant BL e-Class	Sólo piezas, 1 día laborable	–	–
Cabinas y bandejas de interconexión para servidores hiperdensos ProLiant BL e-Class	Piezas, 1 día laborable en domicilio	Piezas, 1 día laborable en domicilio	Piezas, 1 día laborable en domicilio
Servidor blade ProLiant BL30p	Piezas, 1 día laborable en domicilio	Sólo piezas, 5 días laborables	Sólo piezas, 5 días laborables
Servidores hiperdensos ProLiant BL p-Class, cabinas y bandejas de interconexión, distribución eléctrica, compartimentos de electricidad y estaciones de diagnóstico para servidores hiperdensos	Piezas, 1 día laborable en domicilio	Piezas, 1 día laborable en domicilio	Piezas, 1 día laborable en domicilio
Clústeres ⁴ empaquetados para ProLiant CL1850 y CL380	Piezas, 1 día laborable en domicilio	Piezas, 1 día laborable en domicilio	Piezas, 1 día laborable en domicilio
ProLiant DL140	Sólo piezas 5 días laborables ⁵	–	–
ProLiant DL145	Sólo piezas, 5 días laborables	–	–
ProLiant DL320	Piezas, 1 día laborable en domicilio	Sólo piezas, 5 días laborables ⁴	Sólo piezas, 5 días laborables
ProLiant ML110	Piezas, 1 día laborable en domicilio	–	–
ProLiant ML310	Piezas, 1 día laborable en domicilio	–	–
ProLiant ML330 G2, G3	Piezas, 1 día laborable en domicilio	–	–
Todos los demás modelos ProLiant	Piezas, 1 día laborable en domicilio	Piezas, 1 día laborable en domicilio	Piezas, 1 día laborable en domicilio

Notas

¹ La Garantía de piezas de HP sólo cubre la sustitución gratuita de las piezas defectuosas, incluidos los gastos de envío.

² **HP puede, bajo su propio criterio, determinar caso por caso, si el servicio de garantía en el domicilio es necesario o no. HP proporcionará servicio técnico por teléfono para cualquier actualización necesaria de la Bios y del Firmware; estas actualizaciones no están cubiertas por el servicio de garantía a domicilio de HP.** El tiempo de respuesta para el servicio es el siguiente día laborable (1 día laborable), en función del horario normal de oficina del país donde se llame. 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.

³ Los servidores hiperdensos ProLiant BL e-Class no están incluidos en los atributos de la garantía de la cabina del servidor hiperdenso.

⁴ Otros clústeres ProLiant adquieren los atributos de la garantía de sus componentes.

⁵ El tiempo de respuesta para las piezas es de 1 a 5 días laborables.

Tabla 2: Opciones¹ de servidores ProLiant e IA-32

Opciones	Año 1	Año 2	Año 3
Baterías	Sólo piezas ² , 5 días laborables ³	–	–
Cables	Sólo piezas, 5 días laborables	–	–
Compartimentos del disco duro	Sólo piezas, 5 días laborables	Sólo piezas, 5 días laborables	Sólo piezas, 5 días laborables
Unidades de disco duro (ATA) ⁴	Sólo piezas, 5 días laborables	–	–
Unidades de disco duro (SCSI)	Sólo piezas, 5 días laborables	Sólo piezas, 5 días laborables	Sólo piezas, 5 días laborables
Adaptadores de bus para host	Sólo piezas, 5 días laborables	Sólo piezas, 5 días laborables	Sólo piezas, 5 días laborables
Memoria	Sólo piezas, 5 días laborables	–	–
Adaptadores de red (NIC)	Sólo piezas, 5 días laborables	–	–
Unidades ópticas	Sólo piezas, 5 días laborables	Sólo piezas, 5 días laborables	Sólo piezas, 5 días laborables
Gestión y ahorro de energía	Piezas, en taller, en domicilio, 1 día laborable ⁵	Sólo piezas, 5 días laborables	Sólo piezas, 5 días laborables
Procesadores	Sólo piezas, 5 días laborables	Sólo piezas, 5 días laborables	Sólo piezas, 5 días laborables
Racks y accesorios para rack	Sólo piezas, 5 días laborables	Sólo piezas, 5 días laborables	Sólo piezas, 5 días laborables
Tarjetas Remote Insight Lights Out Edition II	Sólo piezas, 5 días laborables	–	–
Almacenamiento compartido Smart Array	Piezas, 1 día laborable en domicilio	Piezas, 1 día laborable en domicilio	Piezas, 1 día laborable en domicilio
Controladoras de array de almacenamiento	Sólo piezas, 5 días laborables	Sólo piezas, 5 días laborables	Sólo piezas, 5 días laborables

Notas

¹ La Tabla 2 sólo describe los productos de servidores ProLiant e IA-32. Los términos de la garantía para otras opciones disponibles de HP se especifican en la garantía limitada que se entrega con esas opciones.

² La Garantía de piezas de HP cubre la sustitución gratuita sólo de piezas defectuosas.

³ El tiempo de respuesta para las piezas es de 1 a 5 días laborables.

⁴ Estas opciones tienen un periodo de garantía máximo de un (1) año, independientemente del periodo de garantía del sistema en el que estén instaladas.

⁵ HP puede, bajo su propio criterio, determinar caso por caso, si el servicio de garantía a domicilio es necesario o no. El tiempo de respuesta para el servicio es el siguiente día laborable (1 día laborable), en función del horario normal de oficina del país donde se llame. 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.

Tabla 3: Productos de software

Productos de software	Soporte técnico	Tiempo de respuesta objetivo 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	1 año para la sustitución del medio defectuoso	5 días laborables ³
Notas		
¹ El tiempo de respuesta del soporte telefónico para software se basa en el horario de oficina del país donde se llame; generalmente, de 8:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes. ² Medio 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). ³ El tiempo de respuesta para la sustitución del medio está sujeto a un esfuerzo comercialmente razonable.		

Tipos de Servicios de Garantía

Para posibilitar que HP proporcione el mejor servicio y soporte posibles durante el periodo cubierto por la garantía, HP anima a los clientes a aceptar el uso de, o a emplear las tecnologías de soporte disponibles proporcionadas por HP. Esto incluye las herramientas de diagnóstico y de ayuda a la configuración, y especialmente, las soluciones de soporte a distancia de HP (“Phone Home”). Si el cliente opta por no hacer uso de las funciones de soporte a distancia disponibles, es posible que se incurra en gastos adicionales como consecuencia de un aumento en las necesidades de recursos de soporte.

La Garantía Limitada de HP cubre la reparación o sustitución de piezas defectuosas, lo que incluye también las opciones que el software Intelligent Manageability identifica como “prefailure” (fallo previsible).

Servicio de Garantía a Domicilio

El servicio de Garantía Limitada de HP puede incluir un servicio a domicilio para reparar el hardware. HP proporciona el servicio a domicilio (trabajo) 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, el tiempo de respuesta podría ser superior o podrían aplicarse cargos adicionales. HP puede, bajo su propio criterio, determinar caso por caso si el servicio de garantía en domicilio es necesario o no.

Servicio de Garantía en Taller

De conformidad con los términos del servicio en taller, es posible que se le solicite que envíe el producto HP a un servicio autorizado para que se le repare bajo garantía. Deberá pagar por adelantado los gastos de envío, los impuestos o cualquier otro gasto asociado con el transporte del producto. Además, será el responsable de asegurar los productos que se envíen o devuelvan. Deberá asumir el riesgo de pérdida durante el envío.

Programa de Piezas Sustituibles del Usuario

En los países en los que está disponible, el programa de piezas sustituibles del usuario envía directamente al usuario las piezas sustituibles aprobadas y los materiales de devolución prepagados para cumplir la garantía. Esto permite ahorrar mucho tiempo en la reparación. Si HP o un Proveedor de Servicios Autorizado de HP diagnostican que la reparación la puede efectuar el usuario con una pieza sustituible, dicha pieza le será enviada directamente a dicho usuario. Si necesita asistencia para realizar la reparación, no dude en llamar a HP o a un Proveedor de Servicios Autorizado de HP para que un técnico le ayude a efectuar la reparación por teléfono. Las piezas de sustitución deben devolverse a HP en un plazo de 15 días laborables, **de lo contrario se cobrará el precio de la pieza de sustitución**. Fuera de Europa, se aceptará la prueba de haber realizado el envío en un plazo de 7 días en lugar de la recepción de la pieza por parte de HP en el plazo de 15 días.

Transferencia de la Garantía a otro País

Los productos adquiridos en un país pueden 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. Es posible que se apliquen tarifas adicionales. HP podría solicitar al cliente que facilitara información específica del producto, de acuerdo con el proceso de notificación de la Garantía Global, 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. Póngase en contacto con HP, su distribuidor autorizado de HP local o visite la página Web: **www.hp.com/support**.

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

Ampliaciones del Servicio

Los servicios de HP ofrecen cobertura adicional además de la garantía básica. Estos servicios son flexibles y su objetivo es proporcionar el nivel correcto de asistencia para dar respuesta a las necesidades de una amplia gama de entornos de TI. Proporcionan:

- Protección frente a periodos de inactividad
- Compromiso en los tiempos de respuesta
- Soporte para la puesta en marcha y la instalación
- Una única fuente donde consultar a expertos que le ayudarán en las tareas relacionadas con los requisitos de soporte de hardware y software

Si desea obtener información acerca de las ampliaciones del servicio, consulte la página www.hp.com/support.

Cómo Ponerse en Contacto con HP

- Para obtener información de contacto, visite la página Web de HP en: www.hp.com/support.
- Antes de llamar por teléfono, asegúrese de tener disponible la información siguiente:
 - 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 y/o de propiedad