

Servidores y opciones HP ProLiant e IA-32

Garantía limitada universal y asistencia técnica

370967-023

14 de febrero de 2005

Garantía limitada de Hardware

Términos generales

La garantía limitada de hardware HP concede al cliente derechos de garantía limitada expresa del fabricante HP. Consulte el sitio Web de HP para obtener todos los detalles de sus derechos concedidos por la garantía limitada. Podría además poseer otros derechos legales de carácter local o acuerdos específicos firmados por HP.

EXCEPTO LO ESTABLECIDO EXPRESAMENTE EN ESTA GARANTÍA LIMITADA, HP NO PROVEE NINGUNA OTRA GARANTÍA NI CONDICIÓN, EXPLÍCITA O IMPLÍCITA, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD E IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR. HP NIEGA EXPRESAMENTE TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES 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.

LAS CONDICIONES DE LA GARANTÍA LIMITADA PRESENTES EN ESTE DOCUMENTO, EXCEPTO EN LO LEGALMENTE PERMITIDO, NO EXCLUYEN, RESTRINGEN O MODIFICAN, SINO QUE SE AÑADEN A LOS DERECHOS OBLIGATORIOS APLICABLES ESTABLECIDOS POR LA LEY A LA COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO AL CLIENTE.

Esta Garantía limitada se aplica en todos los países y deberá respetarse en cualquier país o región donde HP o uno de sus proveedores de servicio autorizados ofrezca un servicio de garantía sujeto a los términos y las 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 los requisitos de registro en el país donde se realizó la adquisición. En ese caso, su proveedor oficial de servicio HP le proporcionará los detalles.

Esta Garantía limitada se aplica sólo 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, 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 “Productos de Hardware HP” queda limitado a los componentes de hardware y al firmware requerido. El término “Productos de Hardware HP” NO incluye ningún programa o aplicación de software ni componentes periféricos o productos de terceros. Cualquier componente periférico o producto de terceros de uso externo, tales como subsistemas de almacenamiento externo, monitores, impresoras y otros periféricos se entregan en su estado original sin garantía de HP. Sin embargo, los demás fabricantes y proveedores o los editores pueden enviar sus propias garantías directamente al Cliente.

HP garantiza que el hardware de HP que el cliente ha comprado o arrendado a HP no presenta defectos de materiales o de fabricación durante el período de validez de la Garantía limitada. El Período de garantía limitada comienza en la fecha de compra o arrendamiento en HP, o desde la fecha en la que HP instala el producto. Su boleta de compra o recibo de entrega 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 al servicio de garantía sobre el hardware según lo estipulado en los términos y las condiciones del presente documento, si resulta necesario efectuar una reparación del hardware de HP dentro del Período de garantía limitada.

A menos que quede expresado de otro modo y respetando los límites establecidos por las leyes locales, los Productos de Hardware de HP nuevos se pueden fabricar con materiales nuevos o materiales nuevos y usados equivalentes en rendimiento y confiabilidad a los nuevos. HP podrá reparar o reemplazar Productos de hardware HP (a) con productos o piezas nuevos o usados equivalentes en rendimiento y confiabilidad, o (b) con productos equivalentes al original, caso este último ya no se fabrique. Se garantiza que las piezas de repuesto no presentan fallas de materiales ni de fabricación por noventa (90) días o por el resto del Período de Garantía limitada del hardware de HP que se va a reemplazar o en el que se instalan, el que sea mayor.

Durante el Período de garantía limitada, HP reparará o reemplazará a su entera discreción todo componente defectuoso. Todos los componentes o hardware reemplazados bajo esta Garantía limitada se convierten en propiedad de HP. En el improbable evento de que su Producto de hardware de HP presentase fallas recurrentes, HP, a su entera discreción, podrá (a) ofrecerle una unidad de repuesto HP igual o equivalente a su Producto de hardware HP en rendimiento o (b) reembolsarle el importe de la compra o arrendamiento (menos los intereses) en vez de ofrecerle otro producto. Éste es el único recurso legal del Cliente en los casos de productos defectuosos.

Exclusiones

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.

Esta Garantía limitada no se aplica a piezas consumibles ni a ningún producto cuyo número de serie haya sido eliminado o esté defectuoso o dañado (a) como resultado de un accidente, uso inadecuado, abuso, contaminación, mantenimiento impropio o inadecuado, calibración 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 piezas, interfaces o software no fabricadas o vendidas por HP o (d) por modificación o servicio técnico no perteneciente a (i) HP, (ii) un proveedor de servicio autorizado de HP, o (iii) su propia instalación de piezas HP o con certificación HP, reemplazables por el usuario final, en caso de que éstas estén disponibles para su producto en el país donde se proporciona el servicio.

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 HP AL FABRICAR EL PRODUCTO.

Reparación exclusiva

HASTA DONDE PERMITAN LAS LEYES LOCALES APLICABLES, ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONSTITUYEN EL ACUERDO DE GARANTÍA COMPLETO Y EXCLUSIVO ENTRE EL CLIENTE Y HP RESPECTO DEL PRODUCTO DE 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.

Limitación de responsabilidad

SI SU PRODUCTO DE HARDWARE HP NO CUMPLE LAS CONDICIONES DE LA GARANTÍA COMO ESTIPULADO ANTERIORMENTE, 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.

EXCEPTO EN LO INDICADO EN LA CLÁUSULA ANTERIOR HP NO SE RESPONSABILIZA EN NINGÚN CASO POR 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 EN EL QUE EL CLIENTE HUBIERA INFORMADO A HP O A UNO DE SUS REPRESENTANTES AUTORIZADOS DE LA POSIBILIDAD DE DICHS DAÑOS Y PERJUICIOS. SIN EMBARGO, ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES NO SE APLICA A RECLAMOS POR DAÑOS PERSONALES.

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

Período de garantía limitada

El Período de garantía limitada de los Productos de hardware HP es un periodo específico y fijo, que comienza en la fecha de compra. La fecha de su boleta de compra corresponderá a la fecha de compra a menos que HP o su distribuidor informe lo contrario por escrito.

Tabla 1. Productos para servidores ProLiant e IA-32

Producto	Período de garantía limitada y método de prestación de servicio ¹	Tiempo de respuesta ²
Servidores HP tc2120	Un año para piezas ³ y mano de obra en las instalaciones del cliente	Siguiente día hábil
Servidores blades ProLiant de la línea BL e-Class ⁴	Un año para piezas	Siguiente día hábil
Gabinetes de servidores blade ProLiant de la línea BL e-Class, bandejas de interconexión	Tres años para piezas ³ y mano de obra en las instalaciones del cliente	Siguiente día hábil
Servidores blade ProLiant BL30p, BL35p	1 ^{er} año: piezas y mano de obra en las instalaciones del cliente 2 ^o y 3 ^{er} años: sólo piezas	Piezas: de 1 a 5 días hábiles Mano de obra: Siguiente día hábil
Gabinetes de servidores blade* ProLiant de la línea BL p-Class (no incluye BL30p, BL35p), bandejas de interconexión, bandejas de alimentación, distribución de alimentación, estaciones de diagnóstico	Tres años para piezas ³ y mano de obra en las instalaciones del cliente	Siguiente día hábil
Clusters* ⁵ ProLiant CL380 embalados	Tres años para piezas ³ y mano de obra en las instalaciones del cliente	Siguiente día hábil
Servidores ProLiant DL140	Un año para piezas	de 1 a 5 días hábiles ⁶
Servidores ProLiant DL145	Un año para piezas	de 1 a 5 días hábiles
Servidores ProLiant DL320*	1 ^{er} año: piezas y mano de obra en las instalaciones del cliente 2 ^o y 3 ^{er} años: sólo piezas	Piezas: de 1 a 5 días hábiles Mano de obra: Siguiente día hábil
Servidores ProLiant ML110	Un año para piezas y mano de obra en las instalaciones del cliente	Siguiente día hábil
Servidores ProLiant ML150	Un año para piezas y mano de obra en las instalaciones del cliente	Siguiente día hábil
Servidores ProLiant ML310	Un año para piezas y mano de obra en las instalaciones del cliente	Siguiente día hábil
Servidores ProLiant ML330 G2, G3	Un año para piezas y mano de obra en las instalaciones del cliente	Siguiente día hábil
Todos los demás modelos ProLiant*	Tres años para piezas ³ y mano de obra en las instalaciones del cliente	Siguiente día hábil

continúa

Tabla 1. Productos para servidores ProLiant e IA-32 continuación

¹El servicio de garantía indicado en esta tabla refleja los tipos de garantía estándar. Los Productos de hardware HP pueden incluir ampliaciones de garantía. Para obtener información sobre las condiciones de las garantías actuales, entre en contacto con su oficina de ventas HP más cercana.

²**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.** El tiempo de respuesta se basa en los horarios de trabajo estándar locales. A menos que se especifique lo contrario, las respuestas se calculan desde el momento en que el cliente llama hasta que HP haya establecido un tiempo de entrega para que se realice el trabajo aceptable por ambas partes, o desde el momento en que HP comience a ofrecer soporte o diagnóstico a distancia. 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. Póngase en contacto con su servicio local de HP para obtener información sobre el tiempo de respuesta disponible en su zona.

³La garantía de piezas de HP sólo cubre el reemplazo sin cargo de las piezas defectuosas (costos de envío incluidos).

⁴La garantía de los servidores blade ProLiant de la línea BL e-Class no es igual a la del gabinete del servidor blade.

⁵Otros clusters ProLiant asumen la garantía de sus componentes.

⁶El tiempo de respuesta previsto para las piezas es de 1 a 5 días hábiles.

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

Tabla 2. Opciones para servidores ProLiant e IA-32

Producto	Período de garantía limitada y método de prestación de servicio ²	Tiempo de respuesta ³
Baterías	1 año para piezas ⁴	de 1 a 5 días hábiles ⁵
Cables	Un año para piezas	de 1 a 5 días hábiles
Gabinetes de la unidad de disco	Recambio de piezas (3 años)	de 1 a 5 días hábiles
Unidades de disco duro (ATA, SATA) ⁶	Un año para piezas	de 1 a 5 días hábiles
Unidades de disco duro (SCSI)	Recambio de piezas (3 años)	de 1 a 5 días hábiles
Adaptadores de bus del host	Recambio de piezas (3 años)	de 1 a 5 días hábiles
Memoria	Un año para piezas	de 1 a 5 días hábiles
Adaptadores de red (NIC)	Un año para piezas	de 1 a 5 días hábiles
Unidades ópticas	Recambio de piezas (3 años)	de 1 a 5 días hábiles
Protección y administración de energía	1 ^{er} año: piezas y mano de obra en las instalaciones 2 ^o y 3 ^{er} años: sólo piezas	Piezas: de 1 a 5 días hábiles Mano de obra: Siguiendo día hábil
Procesadores	Recambio de piezas (3 años)	de 1 a 5 días hábiles
Bastidores y accesorios para bastidores	Recambio de piezas (3 años)	de 1 a 5 días hábiles
Tarjetas Remote Insight Lights Out Edición II	Un año para piezas	de 1 a 5 días hábiles
Almacenamiento compartido de Smart Array	Recambio de piezas (3 años) 3 años de mano de obra en las instalaciones del cliente 3 años de mano de obra	Siguiendo día hábil
Controladores Storage Array	Recambio de piezas (3 años)	de 1 a 5 días hábiles

¹ 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.

² El servicio de garantía indicado en esta tabla refleja los tipos de garantía estándar. Los Productos de hardware HP pueden incluir ampliaciones de garantía. Para obtener información sobre las condiciones de las garantías actuales, entre en contacto con su oficina de ventas HP más cercana.

³ **HP puede, a su entera discreción, determinar que el servicio de garantía en sus instalaciones no es necesario al llevar a cabo un análisis 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.** El tiempo de respuesta se basa en los horarios de trabajo y en los días hábiles estándar locales. A menos que se especifique lo contrario, las respuestas se calculan desde el momento en que el cliente llama hasta que HP haya establecido un tiempo de entrega para que se realice el trabajo aceptable por ambas partes, o desde el momento en que HP comience a ofrecer soporte o diagnóstico a distancia. 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. Póngase en contacto con su servicio local de HP para obtener información sobre el tiempo de respuesta disponible en su zona.

⁴ La garantía de piezas de HP sólo cubre el reemplazo sin cargo de las piezas defectuosas.

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

⁶ 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.

Tabla 3. Productos de software

Producto	Asistencia técnica	Tiempo de respuesta²
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 ²	90 días para el reemplazo de medios defectuosos	5 días hábiles ³
<p>¹El tiempo de respuesta se basa en los horarios de trabajo estándar locales. A menos que se especifique lo contrario, las respuestas se calculan desde el momento en que el cliente llama hasta que HP haya establecido un tiempo de entrega para que se realice el trabajo aceptable por ambas partes, o desde el momento en que HP comience a ofrecer soporte o diagnóstico a distancia. 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. Póngase en contacto con su servicio local de HP para obtener información sobre el tiempo de respuesta disponible en su zona.</p> <p>²Medios 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>³El tiempo de respuesta para el reemplazo de medios se basa en los esfuerzos comerciales posibles.</p>		

Tipos de servicios de garantía

Para ayudar a HP a ofrecer el mejor soporte y servicio posible durante el Período de garantía limitada, HP podrá solicitarle que compruebe sus configuraciones, instale el firmware y los parches más recientes, ejecute tests de diagnóstico HP o use soluciones de soporte remoto de HP, según corresponda.

HP le recomienda encarecidamente a aceptar el uso de, o a utilizar tecnologías de soporte disponibles ofrecidas por HP. Si no desea utilizar los recursos de soporte remoto, podría incurrir en gastos adicionales, debido al mayor número de recursos de soporte empleados. A continuación le mostramos los tipos de servicio de soporte de garantía aplicable al Producto de hardware HP adquirido.

Servicio de garantía en sus instalaciones

Su Garantía limitada de HP puede incluir el servicio de mano de obra en sus instalaciones para reparar el hardware. 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 (normalmente 50 km), puede que la respuesta se demore o que se aplique un cargo adicional. Para ubicar le servicio autorizado HP más cercano, visite el sitio Web de HP <http://www.hp.com/support>.

HP puede, a su entera discreción, determinar si es necesaria la utilización del servicio de garantía en las instalaciones del cliente. En muchos casos, por ejemplo, el problema se puede resolver a través de piezas pertenecientes al Servicio de auto-reparación del cliente (CSR) que el cliente podrá reemplazar él mismo siguiendo las instrucciones y la documentación proporcionada por HP. Le pedimos también que colabore con HP a la hora de resolver problemas vía telefónica. Podría ser necesario realizar procedimientos de diagnóstico de rutina, instalar actualizaciones de software o parches, eliminar opciones de terceras partes o sustituir opciones. Para recibir soporte en sus instalaciones deberá: (a) disponer de un representante presente cuando los técnicos de HP realicen tareas de soporte; (b) notificar a HP si los productos se están utilizando en entornos que presenten peligros para la salud o la seguridad de los empleados de HP o para el personal subcontratado; (c) si se dan condiciones razonables de seguridad, proporcionará a los técnicos de HP acceso y uso seguro, libre y suficiente a las instalaciones, información y sistemas determinados necesariamente por HP para proporcionar un soporte adecuado; (d) asegurarse de que todas las etiquetas de fabricación, como los números de serie, están en su lugar y se pueda acceder y leer la información; (e) mantener un entorno adecuado a la especificaciones y configuraciones compatibles con el producto. Si necesita que los representantes de HP manejen todos los componentes de repuesto, le ofrecemos contratos de soporte específicos con costo adicional.

Servicio de garantía de reemplazo de unidades avanzado

Su Garantía limitada HP puede incluir un servicio de garantía de sustitución de unidad avanzado. Según los términos del servicio de garantía de sustitución de unidad avanzado, si se comprueba que la unidad tiene algún defecto, HP mandará un producto de repuesto directamente al cliente. Al recibir la unidad de repuesto, se le solicitará que devuelva la unidad defectuosa a HP junto con el propio embalaje de la unidad de repuesto, dentro de un determinado período de tiempo de normalmente quince (15) días. HP se encargará de todos los costos de seguro y envío de la unidad defectuosa a HP. En caso de que no se devuelva la unidad defectuosa, HP podrá cobrarle el precio del producto de repuesto.

Servicio de garantía de auto-reparación del cliente

En los países en los que está disponible, su Garantía limitada HP puede incluir un Servicio de garantía de auto-reparación del cliente. Cuando sea aplicable, HP determinará a su entera discreción que el método de auto-reparación es el método de servicio de garantía adecuado. En ese caso, HP enviará piezas de repuesto aprobadas directamente al cliente para cumplir el servicio de garantía de Productos de Hardware HP. De este modo, se ahorrará un tiempo considerable en las reparaciones. Después de entrar en contacto con HP y de que el diagnóstico de fallas identifique que el problema se puede resolver con alguna de esas piezas, el repuesto en cuestión se enviará directamente al cliente. Una vez que llegue la pieza, reemplace la pieza defectuosa según las instrucciones y documentación proporcionadas. Si necesita asistencia, llame al Centro de asistencia técnica de HP y uno de nuestros técnicos le ayudará mediante conversación telefónica. Cuando sea necesario enviar la pieza de repuesto a HP deberá hacerlo dentro de un período de tiempo estipulado de normalmente quince (15) días. La pieza defectuosa deberá devolverse con su documentación correspondiente en el paquete de envío proporcionado. En caso de que no se devuelva el producto defectuoso, HP podrá cobrarle el precio del producto de repuesto. En los paquetes de auto-reparación del cliente, HP asumirá los costos de envío y devolución y determinará el mensajero o empresa de transportes que se encargará de las entregas. Si en su caso se aplica el servicio de auto-reparación, consulte la información incluida en su Producto de Hardware HP. Puede obtener más información sobre este tipo de garantía en el sitio Web de HP <http://www.hp.com/support>.

Transferencia de garantía limitada a otro país

Mediante la Garantía limitada internacional de HP, 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. Además, el tiempo de respuesta estándar del servicio de garantía está sujeto a modificaciones debido a la disponibilidad local de piezas. 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 de HP. 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. Cuando el producto se ha trasladado a otro país, mantendrá la misma las mismas condiciones de garantía que poseía en el país en que adquirió el producto.

Póngase en contacto con HP, su distribuidor local autorizado de HP, o consulte la página Web en <http://www.hp.com/support> para comenzar el proceso de notificación de la Garantía internacional de HP antes de trasladar un producto de HP a otro país.

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

Actualizaciones del servicio

HP posee coberturas de soporte y servicio adicionales para sus productos que podrá adquirir localmente. Sin embargo, algunos productos y servicios podrían no estar disponibles en todos los países. Para obtener más información sobre actualizaciones de servicio disponibles y el costo de las actualizaciones, visite el sitio Web de HP <http://www.hp.com/support>.

Garantías limitadas de software y opciones

Los términos y condiciones de la Garantía limitada de la mayor parte de opciones de marca HP (Opciones HP) se establecen en la Garantía limitada aplicable a la Opción HP y se incluyen en el embalaje de Opciones HP. Si la Opción HP está instalada en un Producto de hardware HP, la empresa podrá ofrecerle un servicio de garantía para el período especificado en la documentación de la garantía (Período de garantía limitada Opción HP) enviado junto con la Opción HP o por el período de garantía restante del Producto de Hardware HP en el que se esté instalando la Opción HP, sea cual sea el período más largo, sin exceder de tres (3) años desde la fecha de compra de la Opción HP. El Período de garantía limitada de la Opción HP comienza el día de la adquisición en HP o en un distribuidor autorizado de HP. Su boleta de compra o recibo de entrega con fechas específicas, que muestran la fecha de compra de la Opción HP, constituyen la fecha de inicio de la garantía. Consulte su Garantía limitada de la Opción HP para obtener más detalles. Opciones que no sean HP se proporcionan en su estado original. Sin embargo, los demás fabricantes y proveedores pueden enviar sus propias garantías directamente al Cliente.

EXCEPTO EN LO INDICADO EN LAS CONDICIONES REFERENTES EN EL ACUERDO DE LICENCIA DE SOFTWARE DE USUARIO FINAL O SEGÚN LAS LEYES LOCALES VIGENTES, LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE, ENTRE LOS QUE SE INCLUYEN CUALQUIER PRODUCTO DE SOFTWARE O LOS SISTEMAS OPERATIVOS PREINSTALADOS POR HP, SE PROPORCIONAN EN SU ESTADO ORIGINAL.

Las únicas obligaciones referentes a la garantía de HP con respecto al software que distribuye bajo la marca HP se recogen en la licencia de usuario final o en el contrato de licencia de programa pertinente. 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. Para obtener medios extraíbles vírgenes visite el siguiente sitio Web: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

Es responsabilidad del cliente entrar en contacto con los proveedores o fabricantes de terceros si necesitan soporte de garantía.

Asistencia técnica para software

La asistencia técnica para el Software HP y el software de terceros preinstalado o adquirido a través de HP estará disponible en HP a través de varios métodos de contacto, entre los que se incluyen medios electrónicos y teléfono durante noventa (90) días desde la fecha de compra. Consulte “[Ponerse en contacto con HP](#)” para obtener recursos en línea y asistencia telefónica. Cualquier excepción se especificará en su Acuerdo de licencia de usuario final (EULA).

La asistencia técnica de software incluye:

- Respuestas a sus preguntas sobre instalación (cómo instalar, primeros pasos y prerequisites)
- Configuración del software (cómo instalar y primeros pasos) **Excluye** optimización de sistemas, personalización y configuración de la red.
- Interpretación de los mensajes de error del sistema

- Aislamiento de los problemas del sistema de los problemas de uso de software
- Información y actualizaciones del paquete de asistencia

La asistencia técnica de software NO incluye:

- Generación o diagnóstico de programas generados por el usuario o por códigos fuente
- Instalación de productos de terceros

Ponerse en contacto con HP

Si durante el período de garantía limitada de su producto tiene alguna falla y las sugerencias que aparecen en la documentación del producto no la resuelven, siga estos pasos para recibir asistencia:

- Localice la zona de asistencia HP más cercana en esta dirección de la World Wide Web:
<http://www.hp.com/support>.
- Entre en contacto con su distribuidor HP o con su Proveedor de servicio autorizado y asegúrese de poseer la siguiente información disponible antes de llamar a HP:
 - 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.

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