

HP CARE PACK

**Proteja su negocio contra la inoperatividad.
Incremente el rendimiento de su inversión en TI.**

¿Por qué comprar un servicio HP Care Pack?

Porque le ayuda a extender la vida útil de sus equipos de cómputo personal HP, y a maximizar la operatividad de su negocio, mitiga pérdidas por indisponibilidad, reduce gastos imprevistos y optimiza su inversión en equipos de cómputo personal HP.

Cobertura de los servicios HP Care Pack

Los servicios HP Care Pack cubren los costos de mano de obra y las partes internas incluidas en la unidad principal, como memorias o CD-ROM, necesarias para reparar el equipo. No son cubiertos por este servicio los artículos de consumo y accesorios incluyendo, pero no limitado a, baterías, lápices, cradles, cables de alimentación y otros materiales, así como mantenimiento por el usuario y dispositivos que no son de HP.

A menos que explícitamente se diga lo contrario, el servicio HP Care Pack cubre sólo la unidad principal (CPU), sin incluir monitor externo ni base de expansión.

SERVICIOS HP CARE PACK, DE UN VISTAZO

SERVICIOS HP CARE PACK

GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN DE SISTEMAS	ACTUALIZACIÓN DE GARANTÍA	MENOR TIEMPO DE RESPUESTA	PROTECCIÓN MEJORADA
<ul style="list-style-type: none"> • Instalación y arranque 	<ul style="list-style-type: none"> • Retorno a HP • Recolección y entrega • Cambio al siguiente día hábil • Respuesta al siguiente día hábil • Posgarantía • Soporte técnico de software 	<ul style="list-style-type: none"> • Al siguiente día hábil para viajeros • Respuesta a domicilio en 4 horas • Reparación en 48 horas 	<ul style="list-style-type: none"> • Retención de soportes defectuosos • Protección contra daños accidentales • Protección contra robo y pérdida

80% de los contratos de servicios se firman durante la venta inicial, y más del 85% de los clientes, que compran hardware con servicios, vuelven a comprar.

GARANTÍA ESTÁNDAR: Garantía básica que viene con el producto; incluye soporte para piezas, mano de obra y software durante un tiempo definido.

LO QUE CUBRE

- Protección del hardware contra defectos de fabricación
- Piezas y mano de obra
- Respuesta no garantizada, para el reemplazo de componentes defectuosos

LO QUE NO CUBRE

- Soporte para el sistema operativo
- Servicios de instalación
- Servicios especializados que le ayudarán a enfrentar las realidades cambiantes de la TI
- Configuración predeterminada

HP CARE PACK

¿Cómo adquirir servicios HP Care Pack?*

¿Qué son los servicios HP Care Pack?

Incluya los servicios HP Care Pack en su orden de compra de productos de cómputo personal HP; directamente con su vendedor o distribuidor autorizado HP o llame al Centro de Atención Telefónica HP de su localidad, hasta seis meses (180 días) después de la fecha de factura de su equipo.

Para más información también puede visitar el sitio <http://www.hp.com/hps/carepack>

Y para adquirir servicios HP Care Pack de Posgarantía sólo llame a su Centro de Atención Telefónica HP en un plazo de 90 días a partir de la fecha de término de garantía, o del servicio HP Care Pack contratado anteriormente.

¿Cómo operan los servicios HP Care Pack?

Los servicios **HP Care Pack** le proporcionan acceso preferencial a toda la infraestructura de soporte HP. Incluyendo el **Centro de Soporte Telefónico HP**, almacenes de partes y equipos profesionales de certificados expertos HP.

Para recibir el servicio sólo deberá:

- Reportar inmediatamente el problema al Centro de Soporte Telefónico HP.
- Contar con el certificado de su servicio HP Care Pack, donde se señale el número de serie de su servicio y de su producto de cómputo personal, así como el período de vigencia.

Es importante su colaboración con HP para solucionar el problema de manera oportuna:

- Instalando herramientas y rutinas de autodiagnóstico.
- Instalando partes reemplazables, cuando corresponda.
- Empacando y preparando debidamente el producto para que sea recolectado o enviado al Centro de Servicio HP, y desinstalando opciones y accesorios de la unidad principal, cuando se requiera.
- Manteniendo copias de respaldo de datos y software**; y restaurando software y datos en el equipo cuando haya sido reparado, si se requiere.

¿Cómo activar su servicio HP Care Pack?

Asegúrese de activar su servicio HP Care Pack a más tardar treinta (30) días después de haberlo adquirido. Envíe a HP la información referente al producto de cómputo personal que protege, incluyendo:

- Número de serie del hardware
- Número de parte del hardware
- Fecha de compra del hardware
- Número de parte HP Care Pack
- Nombre del cliente
- Dirección
- Teléfono
- Dirección de mail



CONTACTO
(02) 592 9000
comgrap@comgrap.cl

Recursos en línea

- Sitio Web de HP Care Pack:
<http://www.hp.com/hps/carepack>
- Herramienta de búsqueda de HP Care Pack WW:
<http://www.hp.com/go/lookuptool>
- Portal de Acceso a Partners:
<http://h20457.www2.hp.com/partnerportal/gatewayLAR.html>

**Las licencias de software de aplicaciones de usuario final, son responsabilidad del cliente.

TELÉFONOS DE CENTROS DE SOPORTE HP

Países de Latinoamérica y Centroamérica	Centros de Solución - Servicios de Soporte # 800	Número Local
Anguila	1-800-711-2884	
Antigua	1-800-711-2884	
Antillas Francesas	011-800-990-0110 • 800-711-2884	
Antillas Holandesas	001-800-872-2881 • 800-711-2884	
Argentina	0800-444-7867	54 11 4708 1032
Aruba	800-8000 • 800-711-2884	
Bahamas	1-800-711-2884	
Barbados	1-800-711-2884	
Belice	811 1 800 711 2884	
Bermuda	1-800-711-2884	
Bolivia	800-100-193	5411-4708-1050 (Arg)
Brasil	0-800-556405	4689-2620 / 4689-2405
Chile	800 362 365	54 11 4708 1137 (Arg)
Colombia	01 800 051 4747	57 1 600 4150
Costa Rica	0-800-011-0524	
Curacao	001-800-872-2881 + 800-711-2884	
Dominica	1-800-711-2884	
Ecuador	Andinatel # 1-999-119 • 800-711-2884 Pacifitel # 1-800-225-528 • 800-711-2884	
El Salvador	800-6160	
Grenada	1-800-711-2884	
Guadalupe	0-800-990-011 • 800-711-2884	
Guatemala	1-800-999-5105	
Guayana	159 • 800-711-2884	
Guayana Francesa	0-800-990-011 • 800-711-2884	
Haiti	183 • 800-711-2884	
Honduras	800-0-123 • 800-711-2884	
Islas Caimán	1-800-711-2884	
Islas Turcas y Caicos	1-800-711-2884	
Islas Vírgenes	1-800-711-2884	
Islas Vírgenes Británicas	1-800-711-2884	
Jamaica	1-800-711-2884	
Martinica	0-800-990-011 • 877-219-8671	
México	01 800 501 9800	52 55 5258 4500
Montserrat	1-800-711-2884	
Nicaragua	1-800-0164 • 800-711-2884	
Panamá	1-800-711-2884	
Paraguay	(009) 800-541-0006	5411-4708-1050 (Arg)
Perú	0 800 10111	511-411-2443
Puerto Rico	800-810-5133	
República Dominicana	1-800-711-2884	
San Cristóbal y Nevis	1-800-711-2884	
San Martín	1-800-711-2884	
San Vicente	1-800-711-2884	
Santa Lucía	1-800-478-4602	
Suriname	156 • 800-711-2884	
Trinidad y Tobago	1-800-711-2884	
Uruguay	0004-054-177	5411-4708-1050 (Arg)
Venezuela		58 212 278 8600

Número telefónico para emergencias en el Caribe

1 281-927-4300 Utilícelo cuando el #800 esté saturado. No olvide que este no es un número para llamadas gratuitas, sin embargo, puede solicitar una llamada de regreso.

El agente le preguntará cuál es el #800 que usted marcó y que se encuentra saturado.

Número telefónico para emergencias en Centro América

1 281-927-4301 (Puerto Rico)
PSG Tool Site
1 281 927-4303 (Resto Centro America)



© Copyright 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

La información contenida en este documento está sujeta a cambio sin previo aviso. Las únicas garantías para productos y servicios Hewlett-Packard están establecidas en las garantías expresas que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna parte del contenido de este documento se puede interpretar como una garantía adicional. Hewlett-Packard no es responsable por errores técnicos o editoriales u omisiones contenidas en este documento.