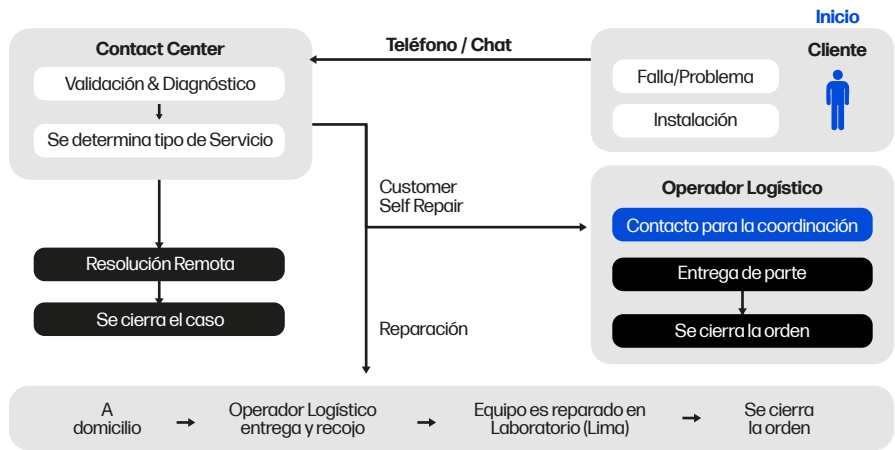


5° Flujo de Atención del Proceso de garantía de HP Inc. equipos de Consumo



5° Causalidades de exclusión de la garantía

- Manipulación/Alteración de un componente interno o externo incluido con la unidad de fábrica.
- Hallazgo de un objeto o material extraño dentro de la unidad.
- Componentes dañados por un acto físico o intervención de una acción no habitual para la que fueron diseñados.



Enlaces de soporte

6° Buenas Prácticas para el mayorista y canal de ventas

Recomendaciones de Almacenamiento de equipo

Apilamiento de equipos

Es fundamental apilar los equipos de manera segura, asegurando que no haya exceso de peso que pueda dañar las cajas inferiores. Utilice estantes robustos y evite apilar más de cinco unidades una sobre otra.

Control de Humedad

Los equipos deben almacenarse en un ambiente con humedad controlada, idealmente entre el 30% y el 60%. La humedad excesiva puede dañar los componentes internos y las pantallas.

Condiciones Eléctricas

Asegúrese de que el área de almacenamiento esté protegida contra sobretensiones eléctricas. Utilice protectores de sobretensión para evitar daños por fluctuaciones de energía.

Ambiente de Trabajo:

Se recomienda trabajar en entornos adecuados para el uso de sus unidades, verificar en lo posible lo siguiente:

- **Control del ambiente, temperatura y humedad** en lo posible para evitar problemas de sulfatación en los componentes eléctricos.
- **Utilizar tomas de corriente estabilizadas o al menos aterrizadas a un pozo a tierra.**



Escanea para más info.

Problemas y Soluciones



1. Baterías Descargadas

2. No Encienden

Algunos equipos pueden no encender debido a la descarga completa de la batería o problemas relacionados.

3. Mantenimiento Preventivo

Antes de la distribución, realice una revisión y actualización del BIOS y del sistema operativo para garantizar que todos los equipos estén operativos y actualizados.

6° Buenas Prácticas para el cliente final



Se recomienda utilizar en un entorno empresarial una Imagen de Sistema Operativo limpia obtenida de la propia web de origen, ya sea Microsoft u otra alternativa como Ubuntu.



Se recomienda siempre mantener una cultura de actualización en su entorno de trabajo, se puede generar schedules o cronogramas de actualizaciones para mantener siempre al día tanto las BIOS como los Drivers de sus unidades para evitar incompatibilidades o brechas de seguridad.



Se recomienda generar una Imagen base de Sistema Operativo la cual se pueda desplegar con facilidad en las demás unidades de su parque de trabajo, esto siempre manteniendo las siguientes métricas:



Esta imagen debe de ser probada el tiempo que sea necesario antes de ser desplegada con las aplicaciones que se utilizan dentro de la organización (ya sean enlatadas o propietarias) para evitar problemas de compatibilidad entre la imagen a generar, versión de sistema operativo, drivers y aplicativos instalados.



Se debe de mantener al menos 2 versiones de la imagen a generar, una en estado base (SO y aplicativos utilizados al mínimo), y la imagen preliminar la cual contenga todo el parque de aplicativos a desplegar para facilitar esto mismo, y en caso de fallos en las pruebas anteriormente indicadas, volver a la imagen anterior que se encuentra limpia y volver a empezar a validar el error y no perder tiempo en generar una nueva de cero.

HP te escucha ★★★★★

Metodología en la encuesta de Satisfacción Csat

Ya está disponible la nueva encuesta de satisfacción de HP del servicio de post venta, con una medición Csat de 1 a 5 estrellas, la cual te llegará al cierre de un caso atendido.

Destinatario: hp-feedback@feedback.hp.com

Para alguna recomendación del servicio de HP, contactar a: lijia.elena.mendoza.león@hp.com

Post Venta Perú

Field & Channel



1° Ciclo de Soporte Post Venta HP

1 DOA

Falla funcional a nivel de hardware en productos reportado durante los primeros quince días después de la compra.
PD: No incluye temas de Software y/o daños físicos

2 Garantía

Valido desde el día de la compra y hasta 365 días o lo que indique producto en garantía regular (carepacks).

Fuera de Garantía

Unidades que superan la garantía que indique el producto.
Equipos sin Carepacks.



2° Proceso General DOA

Definición

DOA proviene del idioma inglés "Dead or Defective On Arrival"

Equipo HP que es inoperable ya sea porque presenta una falla funcional o no cumple con las especificaciones del producto al momento de la entrega o de su instalación inicial.

Fluye a través de Notas de crédito, no hay reemplazo de unidad, ni reparación.

Requerimientos

Producto reportado a HP por el cliente dentro un máximo de 15 días calendario o lo que indica la ley en país. (Requiere validación de prueba de compra)
El producto debe tener una falla funcional diagnosticada por el "Call Center HP".*
Producto completo con todos sus accesorios y partes.
Producto debe tener su embalaje y protecciones originales.
Equipos sin daños físicos provocados por un tercero.
Accesorios es importante adjuntar foto de la unidad completa.

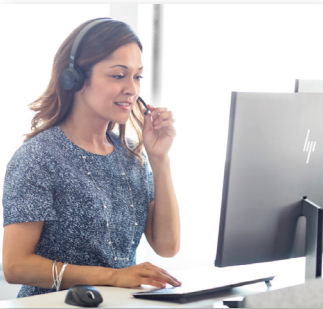
Productos vigentes (16 meses o menos de la factura emitida por HP)

2° Flujo del proceso - Línea de tiempo



3° Proceso de Garantía de Equipos HP

Instrucciones indispensables para la aplicación de garantía de los equipos de la línea de Consumo y Comercial:

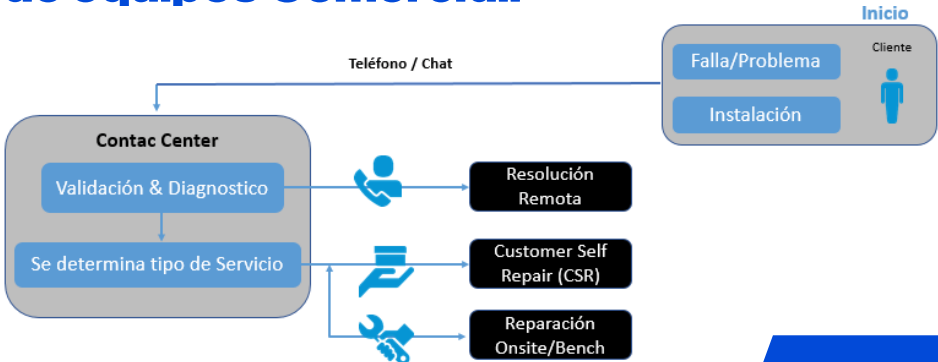


Contáctanos

- Call Center:** 080070027 Opción 3 - Equipos de Consumo (Lunes - Viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m.)
- Call Center:** 080070027 Opción 2 - Equipos de Comercial (Lunes - Viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m.)
- Call Center:** +52 33 19309511 (Lunes - Viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m.)

- Conservar el comprobante de pago**
Conserve el comprobante de pago para poder aplicar la garantía respectiva.
- Actualizar la fecha de Garantía**
Actualice la fecha de garantía del producto los primeros días de su compra mediante el Call Center, ya sea por teléfono o WhatsApp con su comprobante de pago y el número de serie de su equipo. Esto para que el tiempo de garantía comience a correr desde el día de su compra.
- Antes de entregar el equipo a reparación realizar un backup de información**
Realice un respaldo de su información antes de entregar el equipo. HP no se responsabiliza por pérdida de información almacenada en el equipo. (Equipos de cómputo)
- Mantener el equipo en lugares de trabajo apropiados**
Esto para evitar el recalentamiento, ingreso de polvo, líquido, humedad o daño del mismo.
- Realizar la instalación de las últimas actualizaciones**
Verifique que el equipo tenga las últimas actualizaciones y parches originales, tanto en el software como en el hardware. Se sugiere usar el aplicativo de HP Image Assistant: <https://ftp.ext.hp.com/pub/caps-softpaq/cmit/HPIA.html>

4° Flujo del Proceso de Garantía de equipos Comercial:



Tipos de servicio Comercial

Resolución Remota	Se le brinda atención y solución en el contacto al Call Center.
Customer Self Repair (CSR)	Envío de parte directamente al usuario (teclados, mouse, monitores, cargadores, etc).
Reparación en Taller (Bench)	Atención de garantía en el laboratorio del Canal de Servicio, usuario deberá llevar y recoger el equipo del Canal de Servicio.
Visita Técnica (Onsite)	Visita del Ingeniero en las Instalaciones del cliente. Las garantías Onsite tienen tiempo de respuesta (varía por área de cobertura).

¿Qué debe hacer el cliente?

- Solicitar asistencia técnica remota a Call Center HP.
- Call Center brinda asistencia remota y generará un caso, sino logra solucionar el inconveniente, deriva al cliente para la atención local mediante nuestro Canal de Servicio autorizado.

Operadores logísticos Perú:

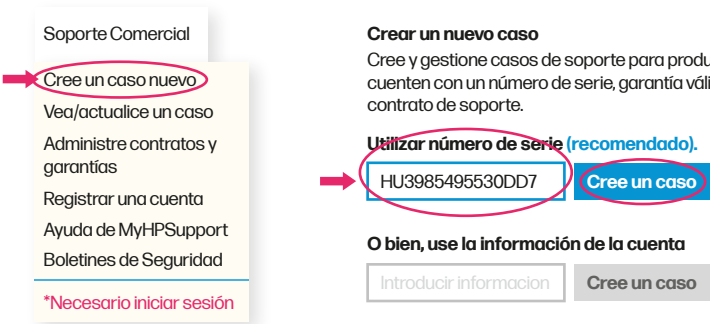
Alternativa Tecnológica: PC y Print
High Techno World: PC y Print
DHL: Entrega de partes

¡Importante!

La Cobertura: La garantía es cubierta en la capital de los 24 departamentos del país cumpliendo 2 criterios: un radio de 10 km o 1 hora de traslado. De no estar en este rango el cliente debe llevar su equipo a la ciudad más cercana para su atención.

4° Casos electrónicos My HP Support

Si deseas crear casos vía web, puedes contactar a: Dante.vilca@hp.com para un entrenamiento.





HP Care Pack Service Definitions

Consult the applicable service datasheet for complete details and terms.

Term / Service	Definitions
1/1/0	HP indicator reference that defines the warranty assigned to a hardware product: 1-year parts, 1-year labor, and onsite service is not included.
3/3/0	HP indicator reference that defines the warranty assigned to a hardware product: 3-year parts, 3-year labor, onsite service is not included.
1/1/1	HP indicator reference that defines the warranty assigned to a hardware product: 1-year parts, 1-year labor and 1-year onsite.
3/3/3	HP indicator reference that defines the warranty assigned to a hardware product: 3-year parts, 3-year labor and 3-year onsite.
2-hour SW phone-in response	Once a “Software Support Service” problem is logged, an HP representative will respond to the call within two hours.
24x7	A “24x7 service” is a service available 24 hours per day, Monday through Sunday, including HP holidays
3 rd day response	See “Third-day Response”
4-hour (onsite) response	HP will use commercially reasonable efforts to respond (either via onsite maintenance or hardware exchange) within 4 hours of receiving and acknowledging the service request. Also see “Onsite Response Time”
9x5	Service is available 9 hours per day, five days a week excluding HP holiday
Accidental Damage Protection (ADP)	An HP Care Pack service designed to safeguard HP devices against unintentional physical damage caused by accidents, such as drops, spills, or other incidental events that impair device functionality; with specific coverage and availability determined by the customer’s geographic location.
Advanced Exchange	A service in which HP ships replacement products to the Customer after logging of the service request. Delivery time may vary based on geographic location.

Battery Replacement Service	A service that replaces malfunctioning batteries when they fail due to defects in materials or workmanship, or when their charging capacity drops below 50% of the original level.
Carbon Emissions Sync	A service designed to help organizations reduce their environmental impact by estimating and offsetting the carbon emissions associated with HP products, especially PCs and printers, through verified sustainability initiatives.
Computer Tracing	Helps customers track and recover stolen or lost devices. It also makes it possible to delete data remotely to protect confidential information
Customer Assurance Manager (CAM)	Is an account manager assigned resource who collaborates with the Customer to understand their specific needs and tailor their support experience accordingly. See datasheet for more details
Data Recovery	A service that helps recover data that has been lost or cannot be accessed due to issues such as mechanical failure, malware, human error, or operating system error on HP commercial notebooks, desktops, or workstations, and restores customer access to that data where possible.
Defective Media Retention (DMR)	Defective Media Retention allows customers to retain the malfunctioning drive containing their data permanently while HP provides a replacement drive and performs any required repair, subject to applicable terms and conditions.
Device Life Extension (DLE)	A service that allows organizations to extend the usable life of their existing PC fleets. Devices are collected, professionally optimized for improved performance enabling prolonged device life.
Helpdesk Software and Technical Support	Provides phone and online technical assistance, covering computer software, hardware, connectivity, and networking issues across a range of computers, tablets, and smartphones. See also "Software Support Services"
In-Warranty	An HP service upgrade purchased while the device is still covered under its base HP Limited Warranty. These Care Packs enhance or extend service levels during the original warranty period. See also "Post Warranty"
Installation	Provides installation support for HP PCs and Printers which are carried out by HP authorized representatives as per product documentation
Maintenance Kit Replacement	Provides professional replacement of maintenance kit parts plus professional cleaning, around the area of the kit, scheduled at the customer's convenience
Mon-Fri/Mon-Sun (9 hrs.)	Coverage window is 9 hours each day, Monday through Friday or Monday through Sunday respectively, subject to local availability and datasheet terms.
Next Business Day (NBD)	An HP authorized representative will arrive at the customer's site during the coverage window to begin hardware maintenance service the next business day after the call has been received and acknowledged by HP

Next Business Day Exchange	If HP receives a request before 2:00 p.m. on a business day, HP will ship a replacement for next-business-day delivery. Requests received after 2:00 p.m. or outside the coverage window are logged the next business day and serviced on the following business day.
Onsite	Onsite Service makes an HP authorized representative available at the customers' premises to begin hardware maintenance service
Onsite Response Time	The time between identifying a service issue and when a qualified technician arrives at the customer's location to begin addressing the issue.
Out-of-Band Remediation	Available on VPRO enabled hardware products only. This is an Add-on remote support Care Pack that provides BIOS-level access and remediation for commercial PCs equipped with Intel vPRO processors.
Parts and Remote	Offers access to high quality remote assistance and replacement parts to authorized HP Partners for hardware components that are eligible and covered.
Pickup and Return	HP provides an empty box, and a prepaid return waybill for customers to ship unit to HP Repair Depot where unit is repaired and returned in operating condition, if the issue cannot be resolved remotely.
Post Warranty	A service plan purchased after the base HP Limited Warranty has expired to continue or re-establish coverage. These Care Packs extend service availability beyond the original warranty term and maintain support such as hardware repair, onsite response, or other service-level commitments See also "In-Warranty".
Predicative Detection & Alerts (PDA)	Smart Services feature that delivers predictive issue detection and powerful support insights to customers. It uses data analytics to anticipate potential PC HW issues and notify customers before they occur, either directly to end users or the IT department.
Preferred Access (PA)	Prioritized delivery and support available starting with Current HW Generations and newer.
Preventive Maintenance (Print only)	HP support solution designed for printers requiring proactive solutions within defined service features at a lower cost, no parts included.
Priority Services	Provides direct access to highly skilled remote support agents for your IT help desk agents. It reduces desk phone time by leveraging internal diagnoses to efficiently process repairs and resolve issues. And it delivers a globally consistent experience available in over 60 countries and more than 20 languages.
Priority Support (APJ Only Service)	Offers a suite of premium, enterprise-class PC and Printer support services to optimize helpdesk and IT resource performance, so organizations can get back to business faster.

Receipt Unit Exchange	Upon receipt by HP of the defective product and validation that the product is defective, HP will ship a replacement product to the Customer's site after the service request has been logged. Delivery time may vary based on geographic location.
Recovery Services	See "Data Recovery".
Remote Diagnosis	The method used to diagnose, troubleshoot, and resolve issues with a PC or related hardware by a technician or support agent without being physically present at the location of the device.
Remote Response Time	The time taken to acknowledge or respond to a request, issue, or inquiry. In customer support or IT service management, this refers to the initial acknowledgment of a reported issue.
Report the Incident	The process by which a customer or service user formally notifies HP of a service-related issue or disruption, according to the terms and procedures outlined in the Care Pack.
Resolution Time	The total time taken to resolve a reported issue or service request, starting from the moment it is officially logged with HP until the problem is confirmed as resolved and normal service is restored.
Response Time	The time from when HP receives a support request until HP first engages the case (through acknowledgment, call-back, or dispatch of an onsite technician) according to the customer's service eligibility and current step in the support process.
Return to Depot (Return to HP)	If the defect cannot be resolved through HP remote support, the customer must bring or send the defective unit to a HP repair center.
Software Support Services	HP Software Support Service provides comprehensive software services for HP software and selected HP-supported third-party products.
Standard Response	An HP authorized representative will arrive at the customer's site during the coverage window to begin hardware maintenance services within a locally defined onsite response time after the service request has been received and acknowledged by HP.
Service Delivery	Physical Repair Location and Transit Methodology: The physical place where the repair or service is performed and how the hardware unit is transported.
Support Period	Length of Care Pack: The contractually defined period during which a Care Pack is active, and the agreed-upon services are provided.
Support For Peripherals (Peripheral Care Pack)	Add repair or replace coverage on up to six peripherals (which includes a maximum of 2 displays) when you purchase your commercial HP device.
Technical Account Manager (TAM)	The Technical Account Manager is a non-dedicated remote resource who provides the customer with firmware and software update analysis and recommendations, manages the delivery of proactive services end to end, and engages additional specialist resources as required.

Third-day Response	An HP authorized representative will arrive at the customer's site during the coverage window to begin hardware maintenance service the third coverage day after the call has been received and acknowledged by HP.
Travel Support	Provides hardware support across 80 covered countries for traveling customers, with the location of service delivery and applicable response times varying by geographic location.
Warranty independent	Services not dependent on the product warranty, such as printer Maintenance Kit Replacement service or Software Update and Support service.
Workforce Experience Platform (WXP)	Workforce enablement platform that integrates AI, telemetry, and proactive remediation to improve device uptime, employee engagement, and fleet management.

Service levels and response times for HP Care Packs may vary depending on your geographic location. Service starts on date of hardware purchase. Restrictions and limitations apply. Customers should refer to the datasheet for further details and specific conditions of the purchased service. For details, visit hp.com/go/cpc. HP services are governed by the applicable HP terms and conditions of service provided or indicated to Customer at the time of purchase. Customers may have additional statutory rights according to applicable local laws, and such rights are not in any way affected by the HP terms and conditions of service or the HP Limited Warranty provided with your HP Product.



© Copyright 2017, 2025 HP Development Company, L.P. The information contained herein is subject to change without notice. The only warranties for HP products and services are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty. HP shall not be liable for technical or editorial errors or omissions contained herein.

4AA5-4980ENW, Feb 2026, Rev 4

Proceso de Atención de Garantías de Equipos Comerciales



Alcance del Servicio

El presente documento tiene como objetivo informar a los usuarios del proceso a seguir para la generación y atención de los casos por Garantía de HP Inc. Ya sea vía WhatsApp o Telefónico para equipos de la gama de Comercial.

1. Proceso de Garantía

La garantía Limitada HP se aplica únicamente a los productos de hardware de la marca HP. El término "Productos de hardware" se limita a los componentes de hardware y al firmware requeridos, no incluye aplicaciones de software ni programas, ni productos ni periféricos que no sean de la marca HP. Usted recibirá el servicio de reparación a su producto de hardware HP debido a la presencia de un material o defecto de fabricación durante el período de garantía Limitada.

Contacto vía telefónico al Call Center



Número 080070027 / De lunes a viernes 08:00AM a 05:00PM
Opción 2 Línea Comercial

Contacto vía Whatsapp



Escribir al número +52 1 33 1930 9511 (no llamadas)
De lunes a viernes 08:00AM a 05:00PM

Proceso de Soporte y Entrega de Servicio

¿Qué debe hacer el cliente?



- Solicitar asistencia técnica remota a Call Center HP.
- Call Center brinda asistencia remota y generará un caso, sino logra solucionar el inconveniente, deriva al cliente para la atención local (ver tipo de servicio).
- Nuestro Canal de Servicio o proveedor logístico se contactará y efectuará las coordinaciones para la atención, al término entregará el equipo con un Informe de Atención o guía de entrega (según tipo de servicio).
- La garantía del producto se valida con la Prueba de compra (Boleta o Factura) y será solicitada tanto por el Call Center (envío digital) como por el canal de Servicio (físico).

Tipos de Servicio:

Resolución Remota:

- ✓ Se le brinda atención y solución en el contacto al Call Center.

Customer Self Repair (CSR)

- ✓ Envío de parte directamente al usuario.
- ✓ Las partes posibles de enviarse por este medio pueden ser: Periféricos, (teclados, mouse, monitores, etc.), memorias, discos duros, fuentes de poder dependiendo el modelo, entre otros.
- ✓ La entrega se efectuará previa coordinación entre nuestro operador logístico y el cliente.
- ✓ El servicio es contra entrega, cliente entrega el componente defectuoso y operador logístico el componente nuevo.

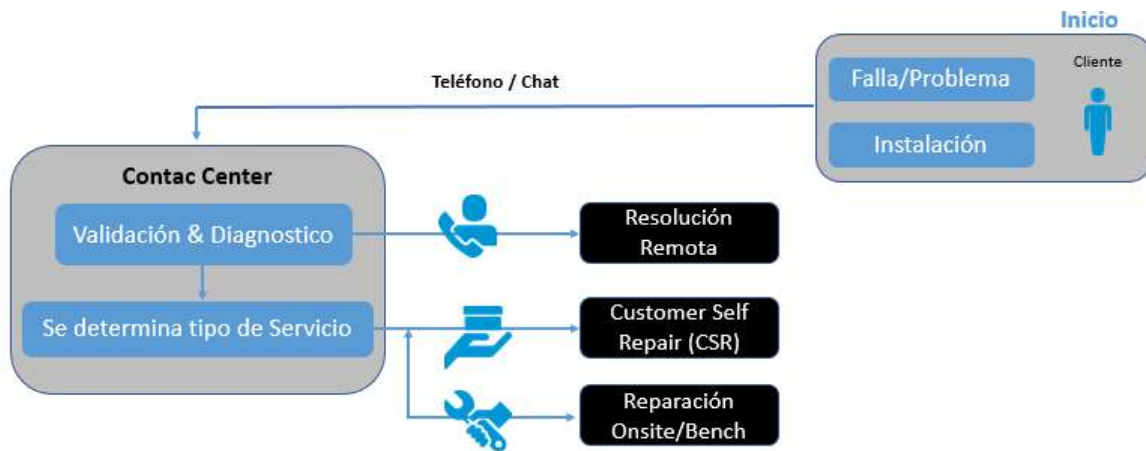
Reparación en Taller (Bench)

- ✓ Atención de Garantía en el laboratorio del Canal de Servicio.
- ✓ Usuario/cliente deberá llevar y recoger el equipo del Canal de Servicio.
- ✓ En Provincias se debe ingresar al Canal de Servicio usualmente en las capitales de departamento, en zonas alejadas se orienta al cliente a trasladar el equipo a la ciudad más cercana previa coordinación con el Canal de Servicio.

Visita técnica (Onsite)

- ✓ Visita del Ingeniero en las Instalaciones del cliente.
- ✓ Esta opción depende del modelo de equipo.
- ✓ Las garantías Onsite tienen tiempo de respuesta (varía por área de cobertura).
- ✓ Esto significa que un especialista técnico debe acudir con el repuesto, una vez que el reporte es liberado por el call center al término del diagnóstico remoto (varía por área de cobertura).
- ✓ La visita es previamente agendada y acordada con el cliente (días hábiles).
- ✓ El servicio onsite aplica a equipos ubicados dentro de la cobertura de la garantía, de lo contrario el cliente debe llevar el equipo a la sede más cercana del canal de servicio.

Figura 1: Flujo del Proceso de Garantía



2. Cobertura Geográfica



- La garantía es cubierta en la capital de los 24 departamentos del país cumpliendo 2 criterios: un radio de 10 km o 1 hora de viaje en el traslado.
- De no estar en este rango/tiempo el cliente debe llevar su equipo a la ciudad más cercana para su atención.

¿Qué está cubierto por la garantía?

Cualquier falla que presente el equipo por defectos de fabricación durante el período de garantía estándar que es de (a) uno a tres años para computo considerado a partir de la fecha de facturación al cliente final y (b) en el carepack que puede ser de tres y hasta cinco años fecha factura al cliente final.

3. Recomendaciones

Instrucciones indispensables para la aplicación de garantía

- Conserve el comprobante de pago para poder aplicar la garantía respectiva.
- Actualice la fecha de garantía del producto los primeros días de su compra mediante el Call Center, ya sea por teléfono o WhatsApp con su comprobante de pago y el número de serie de su equipo. Esto para que el tiempo de garantía comience a correr desde el día de su compra.
- Realice un respaldo de su información antes de entregar el equipo. HP no se responsabiliza por pérdida de información almacenada en el equipo. (Equipos de cómputo)
- Verifique que el equipo tenga las últimas actualizaciones y parches originales, tanto en el software como en el hardware.

Información que deberá proveer para apertura de caso



- Número de Serie del Equipo (Serial Number)
- Número del Producto (Product Number)
- Modelo del Equipo (Model)
- Contacto: Nombre, email y teléfonos (así como horarios para ubicarlo)
- Contacto Alternativo
- Prueba de compra y/o fotos

Descripción precisa del problema



- Lo primero es entender la necesidad del usuario, identificar cuál es puntualmente y a detalle el problema, desarrollar un plan de trabajo para solventar los problemas.

- **Previo a contactar con el call center realizar preguntas como:**

- ¿Cuándo se comenzó a presentar el incidente?
- ¿Cuál es el perfil del usuario afectado?
- ¿Cómo se presenta al usuario el incidente?
- ¿Qué versión de Windows está instalada?
- ¿Qué aplicativos usa o tiene abiertos cuando ocurre el incidente?
- ¿En el día cuántas veces ocurre el incidente?
- ¿Describa los mensajes de error que aparecen?

Usted deberá crear copias de seguridad periódicas de los datos almacenados en su unidad de disco duro o en otros dispositivos de almacenamiento, como precaución ante posibles fallas.

Proceso de Diagnóstico



- Es muy importante que al momento de contactar al Call Center para iniciar el evento esté junto al equipo para realizar las pruebas que el agente remoto le solicite. Esto agilizará los tiempos para determinar la mejor solución, recomendar las partes adecuadas y despachar el evento a los equipos de atención en sitio.
- En la ejecución de pruebas básicas para cartuchos se validará que no estén vacíos, rellenos o dañados.
- Cliente debe estar conectado a red para validar las pruebas remotas

Protocolos requeridos al abrir un caso de garantía HP:

- Realizar prueba de Diagnóstico HP (UEFI), adjuntar fotografía legible de ID de falla.
- Adjuntar fotografía legible del Número de CT (Es un dato de 14 dígitos alfanuméricos que se encuentra en cada componente) está en la etiqueta.
- Actualización de controladores y el BIOS.
- Realizar proceso de drenado y realizar reset de CMOS.
- Reinstalar sistema operativo aplicando los protocolos de preparación y alistamiento.
- En caso de que el equipo emita beeps o parpadeos de leds adjuntar la secuencia.

- Adjuntar fotografías de errores, pantallas azules o falla dada en el equipo.
- En equipo de impresión, es importante evaluar el ambiente donde están instalados los equipos (corriente eléctrica, humedad, temperatura, altura, entre otros)
- Asegurar tener la última versión del firmware instalado.

Enlaces oficiales de HP que ayudaran a mantener su equipo en buenas condiciones:



- [Cómo mejorar el rendimiento de la batería | Soporte HP®](#)
- [Directivas de HP sobre píxeles](#)
- [Descripción de la garantía de la batería de los PC portátiles](#)
- [Cómo proteger su equipo portátil](#)
- Video: [Cómo cuidar su notebook HP](#)



- Desplazamiento y traslado - HP Smart Tank 210, 520, 540, 580-590, 5100: <https://www.youtube.com/watch?v=6UsXNtl5Q18>
- Traslado y transporte - HP Smart Tank 670, 720, 750, 790, 6000, 7000, 7300, 7600: <https://www.youtube.com/watch?v=0mZOJgcWQwQ>

4. Exclusion de garantía

¿Qué no está cubierto en la garantía / Carepack / DOA?

- Intervenciones realizadas al equipo por técnicos no certificados por HP.
- Por funcionar fuera de los parámetros de utilización expuestos en la documentación que viene con el Producto HP.
- Medio ambiente operativo inadecuado (ejemplo: corriente eléctrica inestable o sin conexión a punto de tierra, altura sobre el nivel del mar no certificado, humedad y temperatura extrema).
- Problemas de Software, interfaces, piezas que no son/han sido provistos por HP
- Eventos producidos por mal uso: partes rotas, derrame de líquidos o faltantes causados por mal manejo del cliente; accidente; mantenimiento o calibración incorrectos o inadecuados u otras causas externas.
- Los productos obsoletos y de exhibición no proceden como DOA.
- Equipos con oxido o sulfatación.
- Teclas sueltas.

Sugerencias:

- Verificar que al cerrar la notebook no haya ningún elemento que pueda ocasionar daños por presión en la pantalla, cables, lapiceros, memorias.
 - No colocar objetos que pesen mucho encima del portátil. La pantalla es un elemento muy delicado y podría dañarse si pones demasiado peso sobre el dispositivo.
 - Mantener el equipo alejado de cualquier líquido. De esta manera, evitar que los fluidos se derramen sobre él.
-
- Mayor detalle de exclusión de garantía en los siguientes enlaces:
 - ✓ [HP PCs - Daños no cubiertos por la Garantía Limitada Estándar de HP | Soporte HP®](#)
 - ✓ [Equipos y monitores HP - Pantalla, LCD o monitor dañados | Soporte HP®](#)

5. Tabla de Contactos Locales

Importante: Para conocer el status de su orden deberán comunicarse a nuestro Call Center de HP Inc. de lunes a viernes 8:00AM a 05:00PM.

Garantía Transaccional

Nombre	Función	Correo	Horario
Dante Vilca	Account Support Manager	dante.vilca@hp.com	Lu - Vi 09:00 a 17:00