

Contrato de servicio de soporte de HP Technical Phone Support (“Contrato”) Términos y Condiciones

Gracias por adquirir este Contrato de servicio de HP Technical Phone Support. Podrá obtener descripciones de los servicios con información detallada en el siguiente link: www.hp.com/es/phonesupport. Las descripciones de servicio también están disponibles a petición de los socios autorizados a HP.

1. Servicios de soporte: HP proporcionará los servicios de soporte descritos en la descripción de Servicio relevante de los productos calificados identificados en este Contrato (el “Producto”). El Servicio será proporcionado por HP o bien, en favor de HP mediante un representante autorizado por HP. La obligación que HP tiene de proporcionar el Servicio está sujeta a que HP reciba con anterioridad toda la información requerida en cuanto al Cliente y al Producto al que se proporcione soporte. HP podría requerir que el Cliente suministre un comprobante de compra del Producto y de este Servicio. HP ofrece servicio en términos de tiempo y materiales, a cambio de las tarifas estándar de HP, para productos no calificados y para servicios que no se incluyan en este Contrato.
2. Cobertura: El servicio se proporcionará a los clientes que radiquen en España. A menos que se especifique lo contrario en la descripción del Servicio, el Servicio se proporciona por teléfono y donde sea posible mediante el acceso remoto, o por correo electrónico, y está disponible durante las horas hábiles locales regulares de HP, de lunes a viernes, con sujeción a las variaciones locales, y con la exclusión de los días festivos públicos.
3. Activación: El Servicio estará disponible al Cliente tras recibir el número de referencia del Servicio y durante el Plazo de este Contrato (véase más adelante). Se considerará que el Cliente ha aceptado todos los términos y las condiciones de este Contrato en el momento en el que el Cliente haga la primera llamada o envíe el primer mensaje de correo electrónico para solicitar el Servicio.
4. Requisitos previos: El Cliente debe cumplir todos los requisitos y las responsabilidades del Cliente estipuladas en este Contrato y en la descripción del Servicio.
5. Producto calificado: Solamente los Productos de consumo de hardware de HP que se mencionan en este Contrato califican para la cobertura descrita en este documento (encontrará una descripción general de los productos en: <http://www.hp.com/es/totalcare> . Además, se deben cumplir los requisitos siguientes y se aplicarán las disposiciones siguientes como condición del suministro del Servicio por parte de HP:
 - (a) El Producto debe encontrarse en los niveles de versión actuales especificados, debe operarse dentro de las tasas de uso máximo publicadas y debe hallarse en condiciones de operación aceptables, según el criterio razonable de HP. Con excepción de cualquier otro acuerdo entablado por HP por escrito, y solamente tras el esfuerzo razonable, no se proporcionará el Servicio al Producto después de la fecha de fin de soporte publicada ni en relación con aplicaciones ni controladores de software de marcas que no sean HP, los cuales ya no reciban soporte por parte del proveedor de software de terceros, cualquiera de ellos que ocurra primero.
 - (b) HP proporciona el Servicio solamente para la versión actual y la versión inmediatamente precedente del Producto de software HP y que no sea de HP para el cual el Cliente posea licencias de software válidas y apropiadas, y solamente cuando el Producto de software se utilice con el hardware que se incluye en las configuraciones especificadas por HP y por el proveedor ajeno a HP.

- (c) HP se reserva el derecho, sin cargo adicional alguno, de modificar el Producto a fin de mejorar el funcionamiento, la compatibilidad y la fiabilidad, o de cumplir los requisitos legales.
 - (d) A menos que se especifique lo contrario en la descripción del Servicio, HP no brinda soporte a productos y componentes que no sean de HP. No obstante, el Servicio también puede proporcionarse bajo circunstancias limitadas y según la discreción y decisión exclusivas de HP con respecto a algún asunto en relación con una combinación de Productos HP y de productos y/o software que no sean de HP.
6. Propiedad de HP: El Cliente reconoce que el Cliente no es propietario del material proporcionado por HP, tales como documentos, dibujos, software, programas de diagnóstico y soportes asociados.
7. Responsabilidades del cliente:
- (a) El Cliente debe notificar a HP de inmediato con respecto a cualquier cambio relacionado con la información proporcionada en el Contrato.
 - (b) El Cliente debe hacer todo lo posible de forma razonable por cooperar con HP en la resolución de problemas de forma remota, en la ejecución de pruebas automáticas o de programas de diagnóstico, en el suministro de toda la información necesaria y en la realización de actividades de remedio básicas si HP así lo solicita.
 - (c) El Cliente es responsable de todos los cargos de telecomunicación asociados con el suministro del Servicio por teléfono y remoto.
 - (d) El Cliente es responsable de la compatibilidad de los productos, los accesorios y los dispositivos a los cuales no se proporcione soporte, con el Producto.
 - (e) El Cliente es responsable de la seguridad de su propia información privada y confidencial, y de mantener un procedimiento externo a los productos de hardware para la reconstrucción de archivos, datos o programas perdidos o alterados.
8. Limitaciones del Servicio:
- (a) El Servicio no cubre ningún servicio que esté relacionado con hardware y/o software que no se especifique en este Contrato. HP hará todo lo posible de manera razonable por resolver los problemas con respecto a los cuales el Cliente se ponga en contacto con HP, pero no se hará responsable de proporcionar soluciones que no estén disponibles o que estén más allá del conocimiento razonable de HP, en particular, a título enunciativo, pero no limitativo, si el problema del cliente tiene relación con algún defecto de software que no sea de marca HP. En relación con esto, el Servicio excluye la provisión de actualizaciones de software que no sea de marca HP y que funcione en los Productos. HP se basa, de forma total o parcial, en la información proporcionada a HP por el Cliente o por el socio autorizado por HP antes o durante el Plazo de este Contrato.
 - (b) El Servicio no incluye la asistencia que implique la programación de aplicaciones, el aislamiento de errores de codificación o la recuperación de datos. El diagnóstico de los problemas de software o hardware podría requerir de servicios con cargos adicionales que estén sujetos a otros contratos de reparación de hardware celebrados entre el Cliente y HP.
 - (c) Si ya se han presentado errores en el Producto al momento de la Compra de este Servicio, dichos errores no serán cubiertos bajo el Servicio.
 - (d) HP no brinda soporte al Producto al cual se le hayan hecho modificaciones no autorizadas o si el Cliente no permite que HP realice cambios especificados en la fábrica o solicitados por HP. Si HP determina que el Servicio se dificulta debido a que se haya conectado o instalado un dispositivo no calificado en el Producto, el Cliente debe eliminar temporalmente dicho dispositivo bajo el riesgo y a expensas del Cliente a fin de permitir que HP suministre el Servicio. Si el Servicio se

dificulta debido a tales productos, HP le cobrará al Cliente el trabajo adicional de conformidad con las tarifas de servicio estándar de HP.

- (e) El Servicio no incluye el suministro, la devolución, el reemplazo ni la instalación por parte de HP de consumibles, piezas reemplazables por el usuario, baterías y kits de mantenimiento.
- (f) HP no tiene la obligación de proporcionar Servicio que sea necesario a causa de: (i) el uso de soportes, consumibles u otros productos que no sean aprobados por el fabricante; (ii) las condiciones o el mantenimiento inadecuados del sitio por parte del Cliente; (iii) la negligencia, el uso inapropiado, el daño ocasionado por incendios o inundaciones, las interrupciones eléctricas, el transporte proporcionado por el Cliente, el trabajo o las modificaciones efectuados por personas que no sea el personal o los representantes autorizados por HP, catástrofes naturales u otras causas que estén fuera del control de HP; o (iv) la falta de capacidad de los productos que no sean HP que se encuentren en el entorno del Cliente para procesar, proporcionar o recibir correctamente los datos de fecha (por ejemplo, representaciones de mes, día y año) o para intercambiar datos de fecha debidamente con el Producto.
- (g) A menos que se especifique lo contrario, los Productos que se saquen fuera del país solamente calificarán para el Servicio según los términos de este Contrato en los países donde el Producto y el Servicio sean comercializados por HP o por un socio autorizado por HP.

9. Mantenimiento remoto

- (a) Tras celebrar el Contrato y a fin de que un especialista de soporte de HP analice el problema del Cliente, un programa conocido como Instant Support Professional Edition (ISPE) recopilará y transmitirá la información en cuanto al sistema informático del Cliente al especialista de soporte de HP. Dicha información se tratará de conformidad con la Política de privacidad de HP y no se compartirá con terceros, con excepción de los Representantes autorizados por HP, sin el permiso del Cliente. Antes de aceptar este Contrato, tenga a bien leer detenidamente el aviso de los derechos de privacidad de datos de HP <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/es/es/info.html>
- (b) Los datos que se recopilan se basan en el sistema y en los diagnósticos que el Cliente elija. La lista siguiente es representativa, aunque no exhaustiva, del tipo de información que ISPE recopilará:
 1. La configuración del ordenador y/o la impresora.
 2. La configuración de la impresora.
 3. Los números de producto y de serie.
 4. Los diagnósticos de hardware.
Las versiones de los controladores de los dispositivos del sistema.
 6. La versión, el directorio de instalación y la configuración de Microsoft ActiveSync.
 7. Los errores del Administrador de dispositivos.
- (c) Durante las llamadas de soporte, el especialista en soporte de HP podría iniciar la función de uso compartido de escritorio remoto para fines de resolución de problemas. A fin de habilitar el uso compartido de escritorio remoto, el Cliente debe contar con una conexión de banda ancha o con una conexión a Internet alternativa que esté en funcionamiento. Al entablar este Contrato, el Cliente acuerda permitir que los especialistas en soporte de HP utilicen la función de uso compartido de escritorio remoto. La función de uso compartido de escritorio remoto instala complementos de Active X en el sistema del Cliente. El Cliente reconoce que el Cliente no tiene participación en la propiedad de ningún programa de diagnóstico o de ningún otro software que HP instale a fin de proporcionar el servicio mediante el mantenimiento remoto. Si se utiliza o se proporciona cualquier programa de diagnóstico u otro software al Cliente en el campo del Servicio como parte del mantenimiento remoto, el Cliente será responsable de configurar los Productos de HP y los

Productos que no sean de HP con los cuales se relacione el Servicio, siempre y cuando HP brinde al Cliente las instrucciones adecuadas en cuanto a la forma de hacerlo.

(d) Todo el software y los archivos relacionados se desinstalarán automáticamente una vez que el Cliente complete o interrumpa la sesión.

(e) Durante el uso compartido de escritorio remoto, el especialista en soporte de HP tendrá acceso al sistema del Cliente. El especialista en soporte de HP solamente analizará la información que sea necesaria para ayudar al Cliente con la resolución de problemas y únicamente recopilará información con el fin de proporcionar al Cliente el soporte según el Servicio. EL CLIENTE DEBE CERRAR TODOS LOS PROGRAMAS que no tengan relación con el problema, el Cliente debe permanecer junto al ordenador del Cliente durante la sesión de uso compartido a fin de observar las actividades del agente, y el Cliente puede poner fin a la sesión en cualquier momento, para lo cual puede hacer clic con el botón secundario en el icono de Virtual Network Computing ('VNC') en la bandeja de tareas y seleccionar Cerrar servidor de VNC. El especialista en soporte de HP tratará la información vista o recopilada de manera confidencial. Consulte la declaración de privacidad en línea de HP para ver más detalles: <http://welcome.hp.com/gms/es/es/privacy.html>.

(f) Tenga en cuenta que la información técnica cambia a medida que se ponen a disposición nuevos datos. Por lo tanto, HP recomienda al Cliente que visite el sitio de HP Total Care con regularidad a fin de obtener las posibles actualizaciones. Consulte www.hp.com/es/totalcare

10. Cesión: El Cliente no puede ceder ninguno de sus derechos según este Contrato, incluso el derecho de recibir el Servicio. HP se reserva el derecho de subcontratar cualquiera o todas sus obligaciones según este Contrato, siempre y cuando se mantenga bajo responsabilidad con el cliente por la realización del Servicio de conformidad con dicho Contrato.

11. Plazo: Este Contrato comienza en la fecha de compra del Producto al que se brinda soporte (por ejemplo, tras la confirmación del pedido hecho por el Cliente y la recepción por parte del Cliente del número de referencia del Servicio) a menos que se estipule lo contrario en la descripción del Servicio, y continúa hasta que se llegue a la cantidad de incidentes o al final del plazo de Servicio especificado en la descripción del Servicio, como corresponda.

12. Rescisión: HP se reserva el derecho de rescindir este Contrato en cualquier momento mediante un aviso por escrito si el Cliente no cumple con sus obligaciones sustanciales según este Contrato o no se apega a sus términos y condiciones.

13. Garantía de realización: Donde lo permita la ley en vigor, la responsabilidad y las obligaciones de HP con respecto a cualquier garantía establecida por ley en cuanto a la realización del Servicio de conformidad con este Contrato se limita al plazo de un máximo de doce (12) meses posterior a la fecha de vencimiento del plazo de este Contrato.

14. Limitaciones de responsabilidades y remedios: HP no se hace responsable por retrasos en la realización o por la falta de realización debido a causas que estén más allá de su control razonable. En la medida en que HP se considere legalmente responsable ante el Cliente, la responsabilidad máxima de HP consistirá en lo siguiente: (i) daños por lesiones corporales o la muerte; (ii) daños directos en propiedad tangible por algún acontecimiento o por alguna serie de acontecimientos conectados hasta un límite de 300.000 (trescientos mil euros) o el equivalente en moneda local (en el Oriente Medio y en África, este límite se fija en 300.000 USD (trescientos mil dólares estadounidenses))

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Las únicas garantías de los productos de HP figuran en las declaraciones expresas de garantía que se incluyen con los mismos.

Technical Phone Support EMEA 01/04/11

o el equivalente en moneda local), o bien, el importe mayor impuesto por la ley en vigor; (iii) daños causados de forma intencional o a causa de negligencia flagrante; (iv) daños por los cuales HP sea responsable independientemente de la culpa (por ejemplo, responsabilidad por el producto); (v) daños ocasionados por la ausencia de características del Servicio que HP haya garantizado de forma explícita, y otros daños directos, por cualquier reclamo basado en el incumplimiento esencial del Servicio, hasta un máximo de 110% del importe total pagado por el Cliente por este Contrato, o el importe mayor impuesto por la ley en vigor. LOS REMEDIOS PROPORCIONADOS EN ESTE CONTRATO CONSTITUYEN LOS REMEDIOS ÚNICOS Y EXCLUSIVOS DEL CLIENTE. CON EXCEPCIÓN DE LO EXPUESTO DE FORMA EXPRESA EN ESTE CONTRATO, NO SE OFRECE NINGUNA GARANTÍA DE FORMA EXPRESA NI IMPLÍCITA, NI BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA HP, NI SUS AFILIADOS, SUBCONTRATISTAS NI PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES POR DAÑOS DIRECTOS, INDIRECTOS, FORTUITOS, ESPECIALES, RESULTANTES (INCLUSO LOS COSTES POR INTERRUPCIÓN DE ACTIVIDADES COMERCIALES O POR OPORTUNIDADES, INGRESOS O GANANCIAS PERDIDOS, YA SEA REALES O PREVISTOS), POR DAÑOS RELACIONADOS CON LA OBTENCIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS SUSTITUTOS, POR DAÑOS ASOCIADOS CON LA PÉRDIDA DE DATOS O LA RESTAURACIÓN DE SOFTWARE, NI POR DAÑOS QUE SE BASEN EN CONTRATOS, AGRAVIOS O DE CUALQUIER OTRO TIPO. NINGUNA PORCIÓN DE ESTE CONTRATO TENDRÁ REPERCUSIÓN EN LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES ESTABLECIDOS POR LEY NI TAMPOCO EN NINGUNA RESPONSABILIDAD QUE NO SE PUEDA EXCLUIR NI LIMITAR SEGÚN LA LEY.

15. Reglamentos de exportación: El Cliente comprende y acepta que los productos, la tecnología y los datos técnicos de HP están sujetos a los reglamentos de exportación e importación de Estados Unidos y de otras naciones. Por lo tanto, los Clientes que exporten reexporten o importen productos, tecnología o datos técnicos asumen la total responsabilidad por el cumplimiento de las leyes y los reglamentos de Estados Unidos y de otras naciones que correspondan y por la obtención de las autorizaciones de importación y exportación que se requieran. HP se reserva el derecho de suspender la realización 1) si el Cliente infringe cualquiera de las leyes y los reglamentos correspondientes, y 2) hasta donde sea necesario a fin de garantizar el cumplimiento de los reglamentos de exportación e importación de Estados Unidos y de otras naciones que correspondan.
16. Protección de datos: Cualquier dato personal que el cliente haya revelado a HP en relación a este Contrato, o al que HP haya accedido durante la realización de un servicio, será procesado por HP para ofrecer el servicio, de acuerdo con la política de privacidad actual de HP, que está disponible a través del siguiente enlace <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/es/es/info.html>. HP puede revelar datos personales de los Clientes a otras empresas afiliadas de HP, subcontratistas (inclusive los Representantes Autorizados de HP) y partners empresariales que puedan estar ubicados fuera del país en que se encuentra el cliente. Cualquier transferencia de datos personales de los Clientes debe realizarse de conformidad con la ley aplicable, para asegurar que los datos están debidamente protegidos. HP no compartirá datos personales con ningún tercero antes de obtener el consentimiento previo del Cliente. El Cliente reconoce que el resto de información relativa a los derechos del Cliente sobre el procesamiento de sus datos personales por parte de HP están expuestos en el informe sobre derechos de privacidad en el siguiente enlace <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/es/es/info.html>.
17. Divisibilidad: Si se determina que cualquiera de estos términos o disposiciones es ilegal o no se puede hacer cumplir, la validez o aplicabilidad del resto de estos términos o disposiciones aún permanecerá con total vigencia y efecto.

18. Ley aplicable: Este Contrato será regulado por las leyes del país en el cual se suministra el Servicio y cualquier disputa que surgiera en relación con este Contrato se remitirá a la corte ordinaria que tenga competencia en la localidad donde se encuentren las oficinas principales de HP en dicho país.
19. Totalidad del Contrato: Este Contrato, el cual consiste en la descripción del Servicio y en estos términos y condiciones, constituye el acuerdo total y exclusivo entre las partes en relación con el suministro del Servicio descrito en este documento. No se aplica ningún otro término ni condición. Ninguna modificación hecha a los términos y a las condiciones tendrá validez a menos que se encuentre por escrito y firmada por un representante debidamente autorizado por cada una de las partes.