

## Servicios HP Care Pack

Información general

### OPCIONES DE ATENCIÓN - Servicio Banco

HP indica telefónicamente el Centro Autorizado de Servicio más cercano al cliente. El cliente lleva el equipo hasta el local.

### INTERCAMBIO EN SITIO

HP cambia completamente el equipo dañado al día siguiente en el lugar del cliente, fallas menores se reemplazan las partes.

### SERVICIO DÍA SIGUIENTE

Un especialista autorizado de HP realiza la reparación al día hábil siguiente a la llamada de solicitud de servicio en el local del cliente.

### SERVICIO EL MISMO DÍA EN LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE

Un especialista autorizado de HP realiza la atención en el local del cliente. Dos horarios de cobertura disponibles: 9x5 o 13x5

### INSTALACIÓN

Visita de especialistas técnicos en el local indicado por el cliente. Profesionales especializados realizarán una instalación eficaz asegurando el perfecto funcionamiento del producto adquirido por el cliente.

### TIEMPO DE RESPUESTA

Intervalo de tiempo transcurrido después de la llamada de soporte realizada por el cliente a la Centro de Atención de HP y el primer contacto telefónico del Especialista Autorizado HP o la llegada de un Especialista Autorizado HP a las instalaciones del cliente

### HORARIOS DE COBERTURA

#### 9x5 — Horario comercial

De 8 a 17, de lunes a viernes, excepto feriados.

#### 13x5 — Horario comercial extendido

De 8 a 21, de lunes a viernes, excepto feriados.

### ELEMENTOS BAJO COBERTURA

Incluye piezas, materiales y mano de obra, soporte técnico telefónico, diagnóstico y solución de problemas. Exclusivamente los HP Care Pack para DesignJet 8000, 9000, 10000 incluyen los cabezales.

### ELEMENTOS FUERA DE LA COBERTURA

Baterías, cabezales de impresión (printhead), cartuchos, tóner, kits de mantenimiento, fusor, rodillos y otros consumibles de mantenimiento del usuario y productos de terceros.

### DOCUMENTACIÓN

- Certificado electrónico del servicio con la enumeración de los equipos bajo contrato.
- Términos y condiciones.
- Descripción completa del servicio (especificaciones técnicas).
- Guía del usuario para solicitud de asistencia.

## Servicios HP Care Pack

Soluciones que mejoran o extienden por tiempo adicional la garantía original de los Productos HP.



### Principales beneficios

- Mayor protección de la inversión: Amplían la protección de los recursos invertidos en tecnología. Más tranquilidad: Complementan o extienden la Garantía Original HP.
- Más productividad: Maximizan la disponibilidad y el desempeño del ambiente computacional.
- Ahorro: Permiten prever los costos y evitar gastos inesperados.
- Confort: Atención en línea, en el local (on-site) o a través de courier.
- Más seguridad: Piezas originales y atención especializada y certificada.
- Flexibilidad: Opciones de planes adaptables a las necesidades de negocios y presupuestarias.

### Diferenciación

- Precios competitivos. Mayor cobertura para atención En-Sitio: Atención en todo el territorio nacional, sin tarifas adicionales.
- Agilidad: Un único punto de contacto para solicitud de soporte y asistencia técnica.
- Soporte de hardware único en el mercado, con horario, alcance, modalidad de atención, tiempo de respuesta, vigencia del contrato y otras características similares.
- Resultados confiables con el uso exclusivo de piezas originales HP.

## Servicios HP Care Pack

para productos de impresión e imagen

Amplían los beneficios para su cliente, aumentan el éxito de sus ventas

Como usted sabe, los Productos HP ya vienen con confianza de fábrica.

Sin embargo, HP también sabe que todo lo que es excelente puede ser aún mejor; por eso, ofrece los **Servicios HP Care Pack** para productos de impresión e imagen, soluciones que optimizan y amplían la garantía de los Productos HP con soporte especializado

En esta **Guía de Consulta Rápida** usted encontrará, de forma práctica y clara, datos sobre la disponibilidad de estos servicios para cada producto, características generales, en fin, toda la información necesaria para facilitar su trabajo y apoyar el cierre de las ventas de **Servicios HP Care Pack** para productos de impresión e imagen.

Utilize sempre e tenha cada vez mais sucesso.

www.hp.com

© Copyright 2007 Hewlett-Packard Development Company

Impreso en México - Enero de 2008



## Servicios HP Care Pack

para productos de impresión e imagen



### Guía de consulta rápida

El mejor apoyo para las ventas del mejor soporte. Brillantemente simple.



Familia de productos	Serie	HP Care Pack Services	Núm. pieza	Familia de productos	Serie	HP Care Pack Services	Núm. pieza	Familia de productos	Serie	HP Care Pack Services	Núm. pieza	Familia de productos	Serie	HP Care Pack Services	Núm. pieza	Familia de productos	Serie	HP Care Pack Services	Núm. pieza		
Serie HP Deskjet	hp DeskJet 9800, 1280	3 años, intercambio al día siguiente	H3683E	CU 2820/2840 AIO	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, en el sitio al día siguiente	U6487E	Serie HP LaserJet a color (Cont.)	CU 9500 (Nozomi)	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, en el sitio al día siguiente	4500/4500ps	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, en el sitio al día siguiente	UD631E	Escáner DJ 4500	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, en el sitio al día siguiente	UD631E		
	1 año, intercambio al día siguiente, después de la garantía	U3520PE	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			U6806E	4 años, en el sitio al día siguiente				U8021E			4 años, en el sitio al día siguiente	UD632E			1 año, en el sitio, resp. en 4 horas, 9x5, después de la garantía	U4933PE		
Todo-en-uno OfficeJet de HP	OfficeJet serie 9100	3 años, intercambio al día siguiente	U9815E	Serie HP LaserJet (a colores en el mercado low end) (Cont.)	CU 1600 , 2605, 2600	3 años, respuesta en 4 horas, 13x5	U6877E	HP LaserJet (blanco y negro en el mercado mid range) (Cont.)	U serie 8150	5 años, en el sitio al día siguiente	U6877E	8000	5 años, en el sitio al día siguiente	U6877E	1 año, en el sitio, resp. en 4 horas, 13x5, después de la garantía	T1100, T1100 PS	3 años, en el sitio al día siguiente	U6877E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	U6877E	
	1 año, intercambio al día siguiente, después de la garantía	U9819PE	3 años, devolución a HP			U6877E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			U6877E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5		U6877E	1 año, en el sitio, al siguiente día hábil, después de la garantía	U6877E						
HP Business Inkjet	BUJ 1000, 1200	3 años, devolución a HP	U6491E	CU 1600 , 2605, 2600	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, devolución a HP	U6491E	U M3027 MFP	U serie 8150	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	U6491E	9000	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	U6491E	11000	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	U6491E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	U6491E	
	3 años, intercambio al día siguiente	U6492E	3 años, devolución a HP			U6492E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			U6492E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5		U6492E	1 año, en el sitio, al siguiente día hábil, después de la garantía		U6492E					
Bus. Inkjet 2800, 2300	Bus. Inkjet 2800, 2300	3 años, intercambio al día siguiente	U6492E	U serie 4240, 4250	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, devolución a HP	U6492E	CU serie 4700	U serie 9040, 9050	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	U6492E	10000	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	U6492E	800, 800 ps	HP DesignJet (Cont.)	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	U6492E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	U6492E
	1 año, intercambio al día siguiente, después de la garantía	U6492E	3 años, devolución a HP			U6492E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			U6492E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5		U6492E	1 año, en el sitio, al siguiente día hábil, después de la garantía			U6492E				
SCANEIERS	SJ G2410, G2710, G3010, 3800, 2400	3 años, devolución a HP	UH258E	U serie 4240, 4250	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, devolución a HP	UH258E	CU serie 4700	U serie 9040, 9050	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH258E	800, 800 ps	HP DesignJet (Cont.)	3 años, en el sitio al día siguiente	UH258E	Escáner DJ 4200	3 años, en el sitio al día siguiente	UH258E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH258E	
	3 años, intercambio al día siguiente	UH262E	3 años, devolución a HP			UH262E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH262E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH262E	1 año, en el sitio, al siguiente día hábil, después de la garantía		UH262E				
Sj 7800	Sj 7800	3 años, devolución a HP	UH247E	U serie 4350, 5100, 5200	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, devolución a HP	UH247E	Serie HP LaserJet a color	5500-60, 5500-60 PS, 5500UV-60 PS	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH247E	Impresora fotográfica Z3100	430 - A1, 430 - A0	3 años, en el sitio al día siguiente	UH247E	130/130nr, 130gp, Matchprint ProofPro2610, DesignJet 70, 90	3 años, en el sitio al día siguiente	UH247E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH247E	
	3 años, intercambio al día siguiente	UH253E	3 años, devolución a HP			UH253E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH253E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH253E	1 año, en el sitio, al siguiente día hábil, después de la garantía		UH253E				
Sj 5990	Sj 5990	3 años, devolución a HP	UH254E	U serie 4350, 5100, 5200	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, devolución a HP	UH254E	CU serie 5550	5500-42, 5500UV-42, 5500UV-42 PS	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH254E	22100	30/30n, 30gp	3 años, en el sitio al día siguiente	UH254E	CM8060 MFP a color	3 años, en el sitio al día siguiente	UH254E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH254E	
	3 años, intercambio al día siguiente	UH260E	3 años, devolución a HP			UH260E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH260E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH260E	1 año, en el sitio, al siguiente día hábil, después de la garantía		UH260E				
Sj N7710	Sj N7710	3 años, intercambio al día siguiente	UH259E	U serie 4350, 5100, 5200	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, intercambio al día siguiente	UH259E	CU serie 5550	5500-42, 5500UV-42, 5500UV-42 PS	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH259E	22100	30/30n, 30gp	3 años, en el sitio al día siguiente	UH259E	Edgeline	3 años, en el sitio al día siguiente	UH259E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH259E	
	3 años, devolución a HP	UH259E	3 años, devolución a HP			UH259E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH259E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH259E	1 año, en el sitio, al siguiente día hábil, después de la garantía		UH259E				
Sj 8350, SJ 8390, SJ N8420, SJ N8460	Sj 8350, SJ 8390, SJ N8420, SJ N8460	3 años, intercambio al día siguiente	UH259E	U serie 4350, 5100, 5200	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, intercambio al día siguiente	UH259E	CU serie 5550	5500-42, 5500UV-42, 5500UV-42 PS	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH259E	22100	30/30n, 30gp	3 años, en el sitio al día siguiente	UH259E	Edgeline	3 años, en el sitio al día siguiente	UH259E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH259E	
	3 años, devolución a HP	UH259E	3 años, devolución a HP			UH259E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH259E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH259E	1 año, en el sitio, al siguiente día hábil, después de la garantía		UH259E				
U series 1150, 1160, 1320, P2014, P2015	U series 1150, 1160, 1320, P2014, P2015	3 años, intercambio al día siguiente	UH259E	U serie 4350, 5100, 5200	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, intercambio al día siguiente	UH259E	CU serie 5550	5500-42, 5500UV-42, 5500UV-42 PS	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH259E	22100	30/30n, 30gp	3 años, en el sitio al día siguiente	UH259E	Edgeline	3 años, en el sitio al día siguiente	UH259E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH259E	
	3 años, devolución a HP	UH259E	3 años, devolución a HP			UH259E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH259E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH259E	1 año, en el sitio, al siguiente día hábil, después de la garantía		UH259E				
Serie HP LaserJet (blanco y negro en el mercado low end)	U series 1150, 1160, 1320, P2014, P2015	3 años, intercambio al día siguiente	UH259E	U serie 4350, 5100, 5200	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, intercambio al día siguiente	UH259E	CU serie 5550	5500-42, 5500UV-42, 5500UV-42 PS	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH259E	22100	30/30n, 30gp	3 años, en el sitio al día siguiente	UH259E	Edgeline	3 años, en el sitio al día siguiente	UH259E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH259E	
	3 años, devolución a HP	UH259E	3 años, devolución a HP			UH259E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH259E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH259E	1 año, en el sitio, al siguiente día hábil, después de la garantía		UH259E				
U series 2410/20/30, P3005	U series 2410/20/30, P3005	3 años, intercambio al día siguiente	UH259E	U serie 4350, 5100, 5200	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, intercambio al día siguiente	UH259E	CU serie 5550	5500-42, 5500UV-42, 5500UV-42 PS	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH259E	22100	30/30n, 30gp	3 años, en el sitio al día siguiente	UH259E	Edgeline	3 años, en el sitio al día siguiente	UH259E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH259E	
	3 años, devolución a HP	UH259E	3 años, devolución a HP			UH259E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH259E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH259E	1 año, en el sitio, al siguiente día hábil, después de la garantía		UH259E				
Serie HP LaserJet (blanco y negro en el mercado low end)	U series 2410/20/30, P3005	3 años, intercambio al día siguiente	UH259E	U serie 4350, 5100, 5200	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, intercambio al día siguiente	UH259E	CU serie 5550	5500-42, 5500UV-42, 5500UV-42 PS	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH259E	22100	30/30n, 30gp	3 años, en el sitio al día siguiente	UH259E	Edgeline	3 años, en el sitio al día siguiente	UH259E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH259E	
	3 años, devolución a HP	UH259E	3 años, devolución a HP			UH259E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH259E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH259E	1 año, en el sitio, al siguiente día hábil, después de la garantía		UH259E				
U 3050, 3052/55 AIO, U M1522 MFP	U 3050, 3052/55 AIO, U M1522 MFP	3 años, intercambio al día siguiente	U9810E	U 4100, 4345MFP	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, intercambio al día siguiente	U9810E	CU serie 5550	5500-42, 5500UV-42, 5500UV-42 PS	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	U9810E	22100	30/30n, 30gp	3 años, en el sitio al día siguiente	U9810E	Edgeline	3 años, en el sitio al día siguiente	U9810E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	U9810E	
	3 años, devolución a HP	U9811E	3 años, devolución a HP			U9811E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			U9811E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			U9811E	1 año, en el sitio, al siguiente día hábil, después de la garantía		U9811E				
M1005 mfp	M1005 mfp	3 años, devolución a HP	UH264E	U 4100, 4345MFP	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, devolución a HP	UH264E	CU serie 5550	5500-42, 5500UV-42, 5500UV-42 PS	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH264E	22100	30/30n, 30gp	3 años, en el sitio al día siguiente	UH264E	Edgeline	3 años, en el sitio al día siguiente	UH264E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH264E	
	3 años, intercambio al día siguiente	UH264E	3 años, intercambio al día siguiente			UH264E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH264E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH264E	1 año, en el sitio, al siguiente día hábil, después de la garantía		UH264E				
U 3380, 3390/92 AIO, M2727 MFP	U 3380, 3390/92 AIO, M2727 MFP	3 años, devolución a HP	UH264E	U 4100, 4345MFP	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, devolución a HP	UH264E	CU serie 5550	5500-42, 5500UV-42, 5500UV-42 PS	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH264E	22100	30/30n, 30gp	3 años, en el sitio al día siguiente	UH264E	Edgeline	3 años, en el sitio al día siguiente	UH264E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH264E	
	3 años, intercambio al día siguiente	UH264E	3 años, intercambio al día siguiente			UH264E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH264E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH264E	1 año, en el sitio, al siguiente día hábil, después de la garantía		UH264E				
Serie HP LaserJet (a colores en el mercado low end)	CUJ CM 1015/1017 MFP	3 años, devolución a HP	UH264E	U 4100, 4345MFP	3 años, en el sitio al día siguiente	3 años, devolución a HP	UH264E	CU serie 5550	5500-42, 5500UV-42, 5500UV-42 PS	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH264E	22100	30/30n, 30gp	3 años, en el sitio al día siguiente	UH264E	Edgeline	3 años, en el sitio al día siguiente	UH264E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5	UH264E	
	3 años, intercambio al día siguiente	UH264E	3 años, intercambio al día siguiente			UH264E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH264E	3 años, respuesta en 4 horas, 9x5			UH264E	1 año, en el sitio, al siguiente día hábil, después de la garantía		UH264E				