

Documento Electrónico Recibido

**INGRAM MICRO CHILE S.A.**

Giro: REPRE IMPORTA Y SERVS LOG PARA LA COM DE COMPS  
SOFTWARE Y TODOS SUS ACCS Y PERIF  
AVENIDA PROVIDENCIA 1760 - PROVIDENCIA

SEÑOR(ES): RUKACURA  
R.U.T.: 76.626.563-4  
GIRO: OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS  
DIRECCION: SAN EUGENIO 0999  
COMUNA Cautin CIUDAD: Cautin  
CONTACTO:

**R.U.T.: 78.137.000-2**  
**FACTURA ELECTRONICA**  
**Nº 2592052**


**S.I.I.**

Fecha Emision: 12 de Enero del 2026

Codigo	Descripcion	Cantidad	Precio	%Impto Adic.*	%Desc.	Valor
INT1-6333845	16-R1015LA I7 16GB1TBSSD8V RTX4060	1	1.201.672			1.201.672
INT1-6333855	KIT TECLADO-MOUSE INALAMBRICO 230 NEGRO	1	21.421			21.421
INT1-4510147	ENVIO Standard MeLi-HPonline	1	7.555			7.555

Referencias:

- Orden Compra N° 203300002680924 del 2026-01-12

	MONTO NETO \$ 1.230.648
Timbre Electrónico SII	I.V.A. 19% \$ 233.823
Verifique documento: <a href="http://www.sii.cl">www.sii.cl</a>	IMPUESTO ADICIONAL \$ 0
	<b>TOTAL \$ 1.464.471</b>



Paulina Perez &lt;Paulina.perez.boisier@gmail.com&gt;

**El caso con número 5156733522 - ha sido creado CRM:0083016004203**

1 mensaje

**HP Case** <hpcase@hp.com>

10 de marzo de 2026 a las 1:42 p.m.

Para: "Paulina.perez.boisier@gmail.com" &lt;Paulina.perez.boisier@gmail.com&gt;



Estimado (a) Paulina Perez,

Gracias por contactar al equipo de Soporte HP.  
Este correo confirma la solicitud de su servicio, los detalles de su caso se muestran a continuación.

Para asistencia adicional con su producto o servicio de HP, por favor visite la [página de Soporte al Cliente](#).

**Número de Caso 5156733522 – Creado**

Descripción del Producto:	Victus by HP 16.1 inch Gaming Laptop PC 16-r1000 (9J120AV)
Número de Producto:	A14LXLA
Número de Serie:	CND51300N9
Asunto del Caso:	Calentamiento

Saludos cordiales,

**Soporte HP****ESTA COMUNICACION SE ENVIA UNICAMENTE CON FINES INFORMATIVOS**

Por favor tomar en consideración que este correo se envía desde una dirección exclusiva de notificaciones que no recibe mensajes. Por favor no responder este mensaje.

Para ver más información sobre las políticas y prácticas de privacidad de HP, por favor visite [nuestra Declaración de Privacidad](#).

La única garantía para los productos y servicios HP es la incluida en la declaración de garantía que acompaña cada producto y servicio. Nada de lo aquí incluido debe ser considerado como garantía adicional. Para ver más información por favor visite [Declaración de Garantía Limitada](#).

HP no es responsable de errores u omisiones técnicas ni editoriales contenidas en este documento. Nuestro consejo se limita estrictamente a la(s) pregunta(s) realizada y se basa en la información que se nos proporcionó, por favor visite [el Sitio web de Soporte de HP](#).



Paulina Perez &lt;paulina.perez.boisier@gmail.com&gt;

**El caso con número 5156733522 - ha sido Cerrado CRM:0052782002603**

1 mensaje

HP Close &lt;hpclose@hp.com&gt;

16 de marzo de 2026 a las 4:30 p.m.

Para: "paulina.perez.boisier@gmail.com" &lt;paulina.perez.boisier@gmail.com&gt;



Estimado (a) Paulina Perez,

Su caso ha sido cerrado.

- Por favor note que si se le indicó se le enviaría algún componente, esta notificación confirma que tales componentes se le han enviado.

Para asistencia adicional con su producto o servicio de HP por favor, visite la página de [Soporte al Cliente](#)**Número de Caso 5156733522 – Cerrado**

Descripción del Producto:	Victus by HP 16.1 inch Gaming Laptop PC 16-r1000 (9J120AV)
Número de Producto:	A14LXLA
Número de Serie:	CND51300N9
Asunto del Caso:	Calentamiento

Saludos cordiales,

**Soporte HP****ESTA COMUNICACION SE ENVIA UNICAMENTE CON FINES INFORMATIVOS**

Por favor tomar en consideración que este correo se envía desde una dirección exclusiva de notificaciones que no recibe mensajes. Por favor no responder este mensaje.

Para ver más información sobre las políticas y prácticas de privacidad de HP, por favor visite [nuestra Declaración de Privacidad](#).

La única garantía para los productos y servicios HP es la incluida en la declaración de garantía que acompaña cada producto y servicio. Nada de lo aquí incluido debe ser considerado como garantía adicional. Para ver más información por favor visite [Declaración de Garantía Limitada](#).

HP no es responsable de errores u omisiones técnicas ni editoriales contenidas en este documento. Nuestro consejo se limita estrictamente a la(s) pregunta(s) realizada y se basa en la información que se nos proporcionó, por favor visite [el Sitio web de Soporte de HP](#).

HOLA 17:36 ✓

Tenga en cuenta que sus datos pueden analizarse a través de inteligencia artificial, incluido el procesamiento del lenguaje natural y grandes modelos de lenguaje 17:36

¿En qué puedo ayudarle? 17:36

¡Hola! Soy el asistente virtual de HP. 17:36

Le ayudaré a resolver su problema. Si no puedo, le pasaré con un agente.

No envíe archivos adjuntos, reacciones ni stickers, ya que no los entiendo. 17:36

necesito un tecnico 17:36 ✓

De acuerdo. Permítame que compruebe que tengo todo lo necesario para pasarle con un agente en directo. Es posible que tenga que crear un caso o responder a algunas preguntas. 17:37

¿Cómo se llama? 17:37


Responda las siguientes preguntas para conectarse con un agente en vivo. 17:37

o aplicar garantía 17:37 ✓

Vale, ¿cuál es su apellido? 17:37

Paulina Perez 17:37 ✓

Bien, tengo todo lo que necesito. Permítame ponerle en contacto con un agente en directo para que le ayude. 17:37

 **HP Privacy Central**  
HP Privacy Central Information about HP's online privacy policies, practices, binding corporate rules, personal data rights, privacy feedback forms and privacy in sustainability.  
[www.hp.com](http://www.hp.com)

Para obtener más información sobre la Política de privacidad de HP, consulte: <https://www.hp.com/go/privacy> 17:37

Cuanto tiempo se demora 17:37 ✓

Bienvenido al soporte técnico de HP.  
Nuestro horario de atención es de 08:00 a.m. - 18:00 p.m. de lunes a viernes. Si lo prefiere, nuestro Agente Virtual está disponible las 24 horas del día en nuestro sitio web <http://www.hp.com/help> donde puede encontrar otras soluciones digitales. Por favor, podría compartimos los siguientes detalles:

1. Correo electrónico:
2. Número de serie:
3. Breve descripción del problema:

Solicitamos estos datos para agilizar el soporte. Pronto un agente iniciará la conversación para seguir el servicio. 17:40

10/3/2026

¡Hola! Parece que puedes estar ocupado, ¡no te preocupes en absoluto! No dudes en comunicarte con nosotros si deseas reactivar nuestra conversación tan pronto como estés disponible. ¡Que tengas un gran día! 12:24

1. Correo electrónico: [paulina.perez.boisier@gmail.com](mailto:paulina.perez.boisier@gmail.com)  
2. Número de serie: CND51300N9  
3. Breve descripción del problema: el notebook tiene menos de un mes de uso y no funciona correctamente, solo al prenderlo (sin abrir internet u carpeta o documento) se calienta exagerando el uso de los ventiladores, llegando a temperaturas internas según lo que demuestra e pc temperaturas superiores a 60 ° lo que lo torna lento. Llevo mas de 5 pc comprados hp y a ninguno le ha pasado esto, el producto no me gusto y quiero devolverlo o cambiarlo 12:48 ✓

Tenga en cuenta que sus datos pueden analizarse a través de inteligencia artificial, incluido el procesamiento del lenguaje natural y grandes modelos de lenguaje 12:48

¡Hola! Soy el asistente virtual de HP. 12:48

¡Hola! Soy el asistente virtual de HP 12:48

Le pondré en contacto con un agente para que le ayude con este problema. Es posible que tengas que responder a algunas preguntas o crear un caso primero. 12:48

¿Cómo se llama? 12:48

Para conectarle, primero debo hacerle algunas preguntas sencillas. La mayoría de la gente tarda 5 minutos o menos en contestarlas. 12:48

Le ayudaré a resolver su problema. Si no puedo, le pasaré con un agente.

No envíe archivos adjuntos, reacciones ni stickers, ya que no los entiendo. 12:48

Paulina Perez 12:48 ✓

Vale, ¿cuál es su apellido? 12:48

Perez 13:01 ✓

¿Cómo utiliza principalmente su producto HP?

1 Uso personal

2 Uso empresarial

13:01

¡Gracias! Solo unas pocas preguntas más y lo llevaré al mejor agente en vivo 13:01

2 13:01 ✓

Bien, ¿con qué tipo de producto necesita ayuda?

1 Portátil

2 Escritorio

3 Impresora

0 Volver

13:01

1 13:02 ✓

¿Qué tipo de ordenador está utilizando?

1 Omen

2 EliteBook

3 ProBook

4 ZBook

5 Otro

0 Volver atrás

13:02

5 13:02 ✓

Gracias, pasaré sus respuestas al agente en vivo. 13:02

¡Gracias, pasare sus respuestas al agente en vivo. 13:02

Espero mientras consigo el mejor agente en vivo para ayudarlo, esto puede demorar unos minutos. 13:02



#### HP Privacy Central

HP Privacy Central Information about HP's online privacy policies, practices, binding corporate rules, personal data rights, privacy feedback forms and privacy in sustainability.  
www.hp.com

Para obtener más información sobre la Política de privacidad de HP, consulte: <https://www.hp.com/go/privacy> 13:02

¡Gracias por contactar al soporte técnico de HP Inc. y por su interés en nuestro Soporte Electrónico vía WhatsApp! Soy Pamela Brenes, su representante de soporte. ¿Es un placer ayudarle hoy! ¿Cómo está llevando su día hasta ahora? Por favor, cuénteme ¿en qué puedo asistirle el día de hoy? 13:15

Hola Pamela 13:16 ✓

Necesito devolver o cambiar un notebook 13:16 ✓

2. Número de serie: CND51300N9

3. Breve descripción del problema: el notebook tiene menos de un mes de uso y no funciona correctamente, solo al prenderlo ( sin abrir internet u carpeta o documento) se calienta exagerando el uso de los ventiladores, llegando a temperaturas internas según lo que demuestra el pc temperaturas superiores a 60 ° lo que lo torna lento. Llevo mas de 5 pc comprados hp y a ninguno le ha pasado esto, el producto no me gusta y quiero devolverlo o cambiarlo 13:17 ✓

Hola, buenos días. 13:19

Espero y se encuentre muy bien. 13:19

Señora , Paulina Perez lamento los inconvenientes presentados con su equipo; haremos lo que esté a nuestro alcance por solventar la falla. Para ello requiero saber: ¿En este momento, se encuentra físicamente con el equipo a la mano y disponibilidad en cuanto a tiempo para realizar las pruebas necesarias? 13:19

si lo tengo aca físicamente 13:20 ✓

Muchas gracias, permítame verificar. 13:22

que debo hacer 13:23 ✓

Se confirman los datos : 13:24

CND51300N9 / Victus by HP 16.1 inch Gaming Laptop PC 16-r1000 13:24

Verificando la información de su equipo el mismo pertenece al departamento de consumo, permítame unos minutos para transferirlo al departamento correcto, ¡feliz día! 13:25

Hola Paulina, buen día! 😊 MI Nombre es Luisana y tendre el gusto de atenderle el día de hoy. Se encuentra cerca del equipo en este momento? 13:27

Hola Luisana 13:28 ✓

si lo tengo aca 13:28 ✓

Lamento mucho lo que esta sucediendo con su equipo. Hoy haremos todo lo que este en nuestras manos para brindarle la mejor solucion posible. 13:31

Por este medio para hacer efectiva la garantía, es necesario realizar algunos procedimientos para determinar la falla y ver posibilidades de solución, le haremos preguntas y le pediremos fotos y videos de la falla que presenta su equipo, de no resolver el problema via remoto con las instrucciones dadas, se procede a una ORDEN DE SERVICIO, Podemos comenzar? 13:31

ok 13:31 ✓

Por favor responda estas preguntas, su respuesta es esencial para que podamos identificar el inconveniente con su equipo y darle el mejor soporte, la mejor solución:

**Por favor copie este mensaje y agregue la respuesta al lado de cada una de las siguientes preguntas:**

1. ¿Describa detalladamente el problema que presenta el equipo?

2. Hace cuánto tiempo que la falla se está produciendo en su equipo?

3. Con qué frecuencia se produce: ocurre en todo momento o de manera aleatoria?

- 1- El equipo sufre sobrecalentamiento aun que nadie lo este ocupando
- 2- desde que se compró, pero ahora pasa que el equipo no se puede usar correctamente ya que se pone lento
- 3- todo el tiempo
- 4- la falla sucede con solo prender el pc estando inactivo
- 5- no se ha manipulado internamente el pc
- 6- el equipo se ha usado correctamente luego así de fabrica
- 7- no entiendo
- 8- nose ha modificado nada
- 9- -

13:37 ✓



Muchas gracias! Permitame un momento para validar 13:39

Gracias por la espera Paulina 13:42

Realice el siguiente proceso:

1. Apague la computadora (confirme que se ha apagado por completo).
2. Desenchufe el cable de alimentación del tomacorriente.
3. Desconecte todos los periféricos y cables.
4. Luego presione el botón de encendido / apagado durante aproximadamente 30 segundos para drenar la carga residual del capacitor.
5. Vuelva a conectar el cable de alimentación. Conecte el cable de alimentación directamente al tomacorriente sin interferencia del estabilizador, no utilice enchufes múltiples, protectores de sobretensión ni una fuente de alimentación secundaria

13:42

ook 13:44 ✓

ahora lo prendo 13:44 ✓

la pantalla esta en negro y el ventilador sigue funcionando como si fuera a despegar 13:44 ✓

ahora aparecio esto 13:44 ✓

ay no alcance a tomar foto era un texto en un recuadro azul 13:45 ✓

volvio a negro la pantalla 13:45 ✓

No lo prenda Paulina 13:45

y esta comenzando a iniciar el pc siempre con el ventilador a mas no poder 13:45 ✓

HP Support  
No lo prenda Paulina

repito el proceso y no lo prendo? 13:46 ✓

Si por favor, realice el proceso y me indica 😊 13:47

ok 13:48 ✓

listo 13:48 ✓

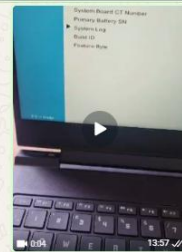
que debo hacer 13:53 ✓

Con el equipo completamente apagado y el cargador conectado haremos lo siguiente:

1. Encender el equipo (presionar boton POWER)
2. Inmediatamente presione la tecla ESC una y otra vez de forma rapida y simultanea (Está ubicado en la parte superior izquierda del teclado)
3. Cuando le haya cargado en pantalla el 'Menu de Inicio' o 'Startup Menu', deje presionar la tecla ESC
4. Presione ahora la tecla F10

NOTA > Cuando se encuentre en el paso 4 me envia una foto del menu, por favor

13:53



5. Dentro de ese nuevo menú presione unicamente la tecla F9 y le cargará una notificación en un rectángulo que le dirá "Load Setup Default?"
6. La opción YES, ya estará pre-seleccionada. Solamente presione ENTER para que se confirme. (Una vez presionado ENTER, el rectángulo desaparece)
7. Presione ahora la tecla F10 nuevamente y le cargará otra pregunta: "Save Changes and Exit?"
8. Vuelva a confirmar con ENTER la opción YES.

13:58

miércoles  
6. La opción YES, ya estará pre-seleccionada. Solamente presione ENTER para que se confirme. (Una vez presione ENTER, el rectángulo desaparece)

7. Presione ahora la tecla F10 nuevamente y le cargará otra pregunta: "Save Changes and Exit?"

8. Vuelva a confirmar con ENTER la opción YES.

13:58

listo 13:59 ✓

se esta iniciando el pc 13:59 ✓

Muy bien 😊 Paulina De que forma utiliza su equipo?

Si coloca la computadora sobre una superficie de tela, como su regazo, una cama o el cojín de un sofá, puede restringir o bloquear completamente el flujo de aire. La restricción de aire prolongada causa sobrecalentamiento y daños potenciales.

Mantenga la computadora en una habitación fresca y ventilada en la casa u oficina. Una pequeña diferencia de temperatura puede ser todo lo que se necesita para evitar que un componente falle.

14:01

no el pc siempre esta sobre un escritorio 14:01 ✓

y las oficinas tienen aire acondicionado 14:02 ✓

Entiendo, gracias! 14:02

¿En que lugar del producto es posible notar el calentamiento? 14:03

los ventiladores están activos todo el tiempo al paso de unos minutos puede ser 30 min de prendido sin usar el pc se calienta completamente 14:03 ✓

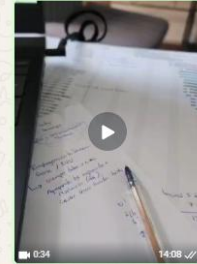
los ventiladores nunca se apagan 14:04 ✓

actualmente el calor es más fuerte en el centro del pc 14:04 ✓

ya con los minutos de no apagarse los ventiladores se calienta hasta el teclado y es incómodo 14:05 ✓

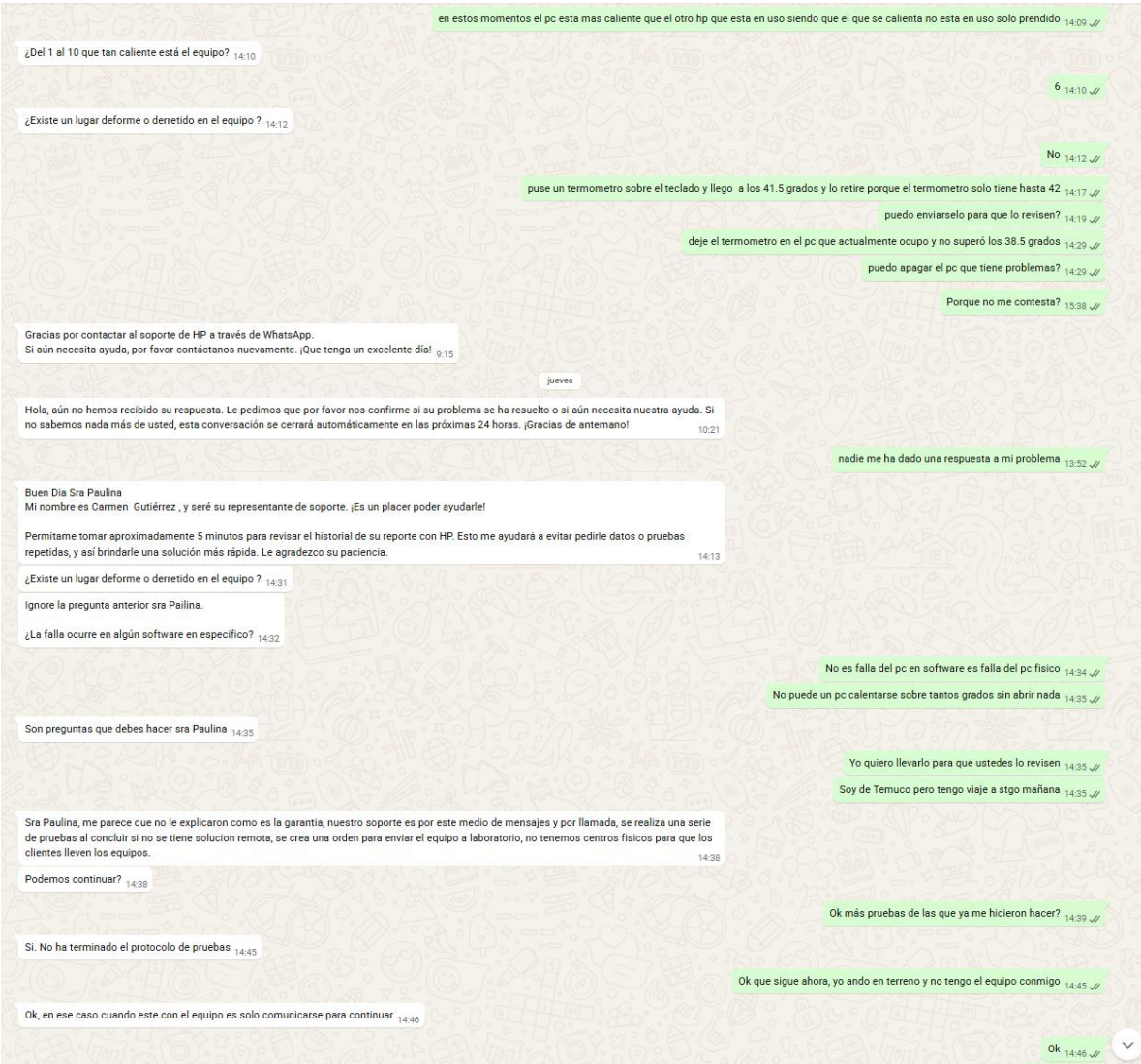
¿Del 1 al 10 que tan caliente está el equipo? 14:05

tengo dos notebooks hp en estos momentos actualmente tienen la misma temperatura pero el equipo con problemas tiene los ventiladores a full 14:06 ✓



en estos momentos el pc está más caliente que el otro hp que está en uso siendo que el que se calienta no está en uso solo prendido 14:09 ✓

¿Del 1 al 10 que tan caliente está el equipo? 14:10



Ok, en ese caso cuando este con el equipo es solo comunicarse para continuar 14:46

Ok 14:46 ✓

Gracias 14:47 ✓

Todo bien. Mantendremos tu sesión abierta durante 23 horas a la espera de tu regreso. Le pedimos que nos envíe un mensaje nuevamente tan pronto cuando esté disponible 14:47

viernes

HOLA BUENAS TARDES 16:08 ✓

estoy disponible para seguir 16:08 ✓

Gracias Paulina 16:25

¿El calentamiento del equipo genera otra falla? ¿cual? 16:25

se pone lento 16:38 ✓

le cuesta abrir las carpetas el internet 16:38 ✓

Gracias 16:41

Verifique las Salidas/Entradas de aire... ¿Están obstruidas?

Verifique si hay obstruccion en las Salidas o entradas de aire del equipo y si es posible limpiarlas. 16:42

no hay nada 16:49 ✓



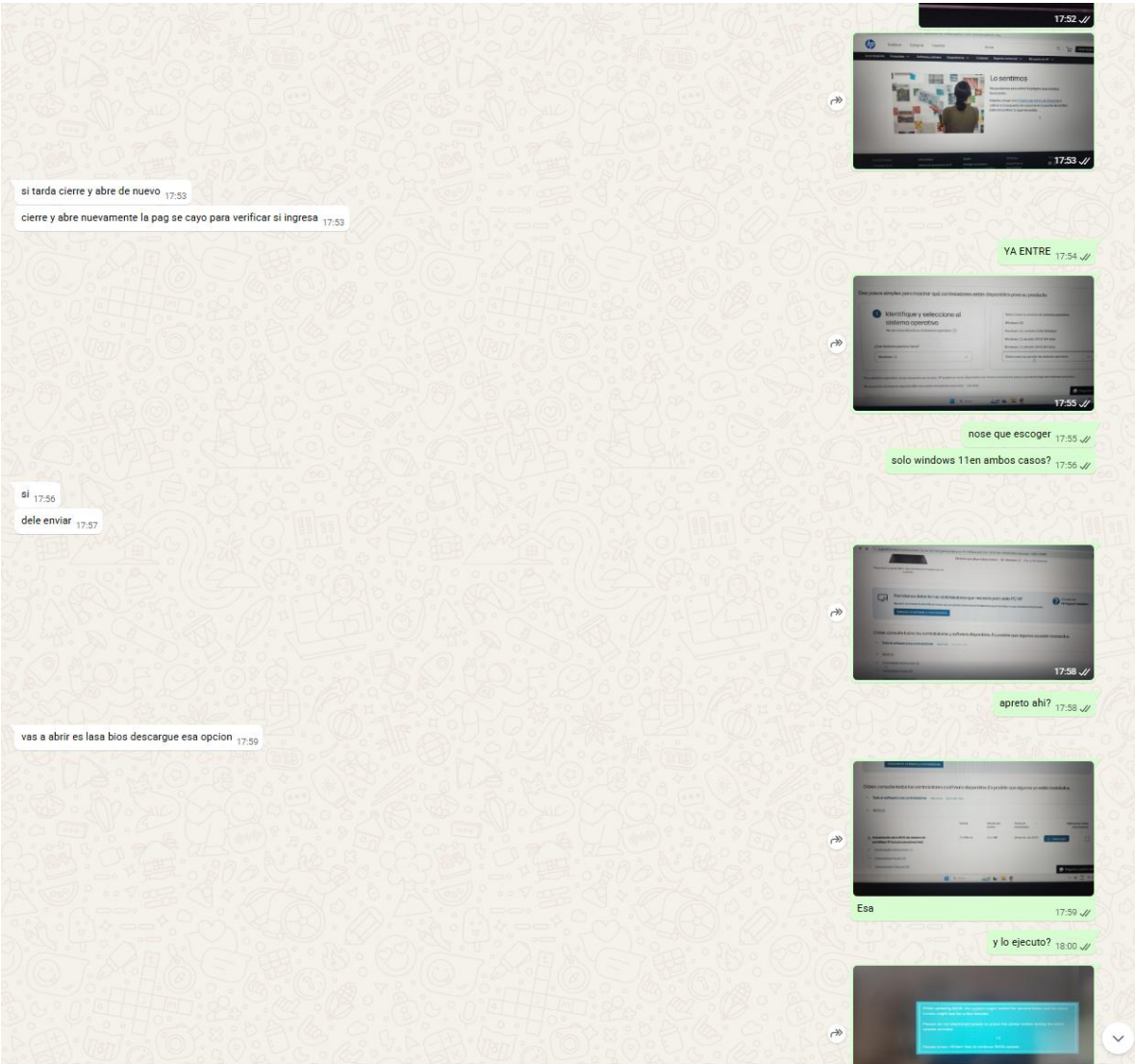
Gracias, un momento 17:03

Realice el siguiente procedimiento por favor:

Conecte el cargador CA al equipo.

1. Apague el equipo y espere 5 segundos.
2. Presione el botón de Encendido para encender el equipo y rápidamente presione la tecla F10 varias veces para ingresar en el menú de Configuración del BIOS.
3. En la pantalla Configuración del BIOS, pulse la tecla F9 para seleccionar y cargar los ajustes de la Configuración predeterminada del BIOS.
4. Presione F10 para Guardar y salir.
5. Utilice las teclas de flecha para seleccionar Sí y, luego, pulse Intro cuando se le pregunte ¿Salir y guardar los cambios?
6. Siga la indicaciones para reiniciar el equipo.





si tarda cierre y abre de nuevo 17:53

cierre y abre nuevamente la pag se cayo para verificar si ingresa 17:53

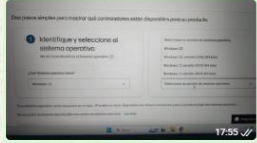
si 17:56

dele enviar 17:57

vas a abrir es lasa bios descargue esa opcion 17:59

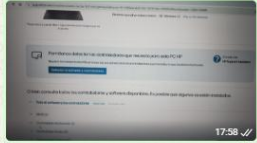


YA ENTRE 17:54



nose que escoger 17:55

solo windows 11 en ambos casos? 17:56



apreto ahi? 17:58



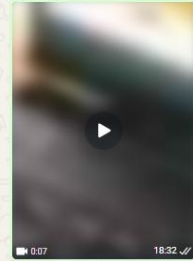
Esa 17:59

y lo ejecuto? 18:00



si dele enter 18:19

viernes



igual el ventilador funciona constantemente 18:32 ✓

¿Podemos continuar con su atencion? 18:40

si 18:41 ✓

que debo hacer ahora 18:41 ✓

#### Especificaciones de Windows

1. Windows 10: haga clic con el botón derecho en el icono de Windows en la esquina inferior izquierda
2. seleccione Configuración, seleccione Sistema y seleccione Acerca de.
3. Desplácese hacia abajo hasta las "especificaciones de Windows".
4. Copie el campo, "Versión", "Edición" y "Se instaló el", para llenar la herramienta.

18:44



donde deberia estar la seleccion "ACERCA DE" 18:47 ✓

baja 18:49



18:49 ✓



18:49 ✓

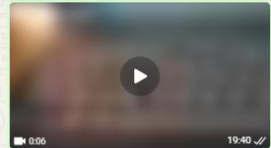
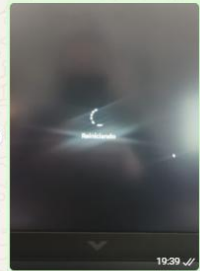


Abra este link <https://support.hp.com/uy-es/drivers/victus-by-hp-16.1-inch-gaming-laptop-pc-16-r1000/model/2102114101?sku=A14LXLA> Coloca windows 11 version 25h2 y selecciona enviar, vas a descargar el Bios de fecha más actualizada me manda captura por favor

19:21



Si aceptar 19:33



nk

Ok 19:40

LISTO 19:43 ✓

¡REINICIA 19:49

Cual version actualizo 19:50

LA UNICA QUE HABIA EN LA BIO DEL LINK QUE ENVIO 19:50 ✓

no me dice la version abra de 19:52

DONDE APARECE 19:52 ✓

Para ver la versión del BIOS en windows presiona las teclas Windows + R, escribir msinfo32 y dar clic en "Aceptar". Busca la línea "Versión y fecha de BIOS" en la ventana que aparece. También puedes reiniciar y presionar F10 repetidamente. 19:55



Ok 19:58

Realiza este procedimiento por favor vamos a descartar fallas de hardware  
Abra este link <https://support.hp.com/uy-es/help/hp-pc-hardware-diagnostics>  
baja selecciona donde dice diagnostique problemas de hardware de pc fuera del sistema operativo en a cruz. Luego boga y selecciona donde dice ¿El ordenador no inicia? Pruebe los Diagnósticos UEFI y descarga e instala

Selecciona el cuadrito y finalizar, luego español despues recomendado 19:59

ok 20:00 ✓



si descarga 20:04

Listo 20:04 ✓

Ya se instala 20:04 ✓

1. Mantenga presionado el botón de encendido durante al menos cinco segundos para apagar el equipo.
  2. Mantenga presionada la tecla ESC, encienda la computadora y suelte la tecla ESC sólo cuando se muestre el "STARTUP MENU".
  3. Al acceder al menú, Luego seleccione F2 - Diagnostico del sistema (System Diagnostics)
  4. En el menú principal, haga clic en Pruebas del sistema y luego en Prueba rápida.
  5. Haga clic en Ejecutar una vez.
- Mientras la prueba se ejecuta, el tiempo restante y el resultado de la prueba para cada componente se muestran en la pantalla.  
Al finalizar la prueba por favor me hace llegar una imagen del resultado.

20:06

Listo 20:04 ✓

Ya se instaló 20:04 ✓



20:08 ✓

NO SALE PRUEBA RAPIDA 20:09 ✓

PERO SALE PROBLEMAS CON EL VENTILADOR 20:09 ✓

seleccione aceptar 20:09

PERO QUE NUMERO PONGO 20:09 ✓

EL DEL VENTILADOR? 20:10 ✓

Puse el 6 20:14 ✓



20:14 ✓

le pongo aceptar 20:14 ✓

? 20:14 ✓

si 20:15



20:19 ✓

PODEMOS SEGUIR MAÑANA? 20:25 ✓

Todo bien, mantendremos su sesión abierta durante 3 días a la espera de su regreso, le pedimos que nos envíe un mensaje nuevamente tan pronto cuando esté disponible y/o tenga los documentos e informaciones necesarios para que podamos continuar con el servicio.

20:26

Todo bien, mantendremos su sesión abierta durante 3 días a la espera de su regreso, le pedimos que nos envíe un mensaje nuevamente tan pronto cuando esté disponible y/o tenga los documentos e informaciones necesarios para que podamos continuar con el servicio. 20:26

Ni los domingos quedamos a sus órdenes de 08:00 a.m. – 06:00 p.m. de lunes a viernes. Para cualquier apoyo adicional que necesite de nuestra parte. Gracias por contactar al soporte de WhatsApp de HP ¡Que tenga un excelente día! 20:32



20:39

Ayer

Tenga en cuenta que sus datos pueden analizarse a través de inteligencia artificial, incluido el procesamiento del lenguaje natural y grandes modelos de lenguaje 15:36

¡Hola! Soy el asistente virtual de HP. 15:36

Le ayudaré a resolver su problema. Si no puedo, le pasaré con un agente.

No envíe archivos adjuntos, reacciones ni stickers, ya que no los entiendo. 15:36

¿En qué puedo ayudarle? 15:36

Lo conectaré con un agente en vivo para que lo ayude con su garantía. 15:37

Para conectarle, primero debo hacerle algunas preguntas sencillas. La mayoría de la gente tarda 5 minutos o menos en contestarlas. 15:37

¿Cómo se llama? 15:37

Vale, ¿cuál es su apellido? 15:38

¡Gracias! Solo unas pocas preguntas más y lo llevaré al mejor agente en vivo 15:38

¿Cómo utiliza principalmente su producto HP?

1 Uso personal

2 Uso empresarial 15:38

Bien, ¿con qué tipo de producto necesita ayuda?

1 Portátil

2 Escritorio

LOS SABADOS NO ATIENEN? 20:26

Muchas gracias 20:35

hola buenas tardes 15:36

seguir con el proceso de garantía 15:37

PAULINA 15:38

perez 15:38

2 15:39


1 15:39 ✓

¿Qué tipo de ordenador está utilizando?

- 1 Omen
- 2 EliteBook
- 3 ProBook
- 4 ZBook
- 5 Otro
- 0 Volver atrás 15:40

Gracias, pasaré sus respuestas al agente en vivo. 15:40

Espere mientras consigo el mejor agente en vivo para ayudarlo, esto puede demorar unos minutos. 15:40

 **HP Privacy Central**  
 HP Privacy Central Information about HP's online privacy policies, practices, binding corporate rules, personal data rights, privacy feedback forms and privacy in sustainability.  
[www.hp.com](https://www.hp.com)

Para obtener más información sobre la Política de privacidad de HP, consulte: <https://www.hp.com/go/privacy> 15:40

¡Gracias por contactar al soporte técnico de HP Inc. y por su interés en nuestro Soporte Electrónico vía WhatsApp! 🙌 Soy José Pablo Elizondo, su representante de soporte. ¡Es un placer ayudarle hoy! ¿Cómo está llevando su día hasta ahora? 15:42

Visualizo que indicaste anteriormente que tu nombre es Paulina Perez. ¿Esto es correcto? 15:42

Disculpa, ¿Continúas en línea? 15:48

Hola jose 15:48 ✓

Como estas 15:48 ✓

Soy Paulina llevo con este tres días tratando de poder resolver la garantía del pc 15:48 ✓

Buenas tardes Paulina, es de mi agrado atenderle el día de hoy, yo me encuentro bien espero tu de igual manera estes bien. 15:49

Cuéntame un poco cuanto tiempo más se puede demorar el hacer pruebas 15:49 ✓


Comprendo lo que me comentas, te consulto ¿Tienes en este momento el equipo a mano y el tiempo para realizar pruebas? En este caso no puedo darte un estimado de tiempo ya que no tengo el contexto de tu reporte ni la falla Paulina. 15:50

si estoy con el 15:51 ✓

Perfecto, le comento ¿Tienes un número de caso? 15:51

si 15:52 ✓

Número de Caso 5156733522 - Creado 15:52 ✓



Comprendo Paulina en este caso le comento al departamento que entraste sería el departamento de Área comercial, Permanezca en línea para transferirte al departamento correcto para tu equipo. 15:52 ✓

Comprendo Paulina en este caso le comento al departamento que entraste sería el departamento de Área comercial, Permanezca en línea para transferirte al departamento correcto para tu equipo.

Para ingresar directo al departamento correcto la próxima vez que nos contacte, puede elegir la opción de "Uso Personal" y después el tipo de producto por el que nos está contactando 15:54

Hoy

ok 15:54 ✓

muchas gracias 15:55 ✓

HOLA 16:45 ✓

Gracias por contactar al soporte de HP a través de WhatsApp.  
 Si aún necesita ayuda, por favor nos envíe un mensaje nuevamente. ¡Que tenga un excelente día! 15:27

disculpa nunca me solucionaron nada 15:31 ✓

cerraron mi caso pondre la denuncia en sernac, me han hecho perder mucho de mi tiempo y para nada, su sistema de soporte no funciona, lo siento 15:32 ✓

HP Close Recibidos El caso con número 5156733522 - ha sido Cerrado CRM:0062782002603 - Estimado (a) Paulina Perez, Su caso ha sido cerrado. Por favor note que si se le indicó se le enviaría algún componente, esta notificación confirma que tales componentes se le han enviado. Para 15 mar

HP Case Recibidos El caso con número 5156733522 - ha sido creado CRM:0083016004203 - Estimado (a) Paulina Perez, Gracias por contactar al equipo de Soporte HP. Este correo confirma la solicitud de su servicio, los detalles de su caso se muestran a continuación. Para asistencia 15 mar