

Serviço Mantenha seu disco rígido client — da Dell

Introdução

A Dell tem o prazer de oferecer o serviço Serviço Mantenha seu disco rígido client (“KYHD para client”, “Serviço” ou “Serviços”) conforme esta descrição de serviço (“Descrição de serviço”). A cotação, o formulário de pedido ou outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido (conforme aplicável, o “Formulário de pedido”) incluirá o nome dos serviços e as opções de serviço disponíveis adquiridas. Para obter ajuda adicional ou solicitar uma cópia de seus contratos de serviço, entre em contato com o suporte técnico da Dell ou com seu representante de vendas.

Escopo do Contrato de serviço

O Serviço permite que os Clientes mantenham a posse de seus componentes com defeito que estejam dentro do prazo da Garantia limitada de hardware da Dell ou do prazo estabelecido em <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/service-contracts-support-services> e especificados em seu Formulário de pedido (os “Componentes”) ao receber substituições relativas a um Reparo qualificado. O “Reparo Qualificado” inclui o reparo e/ou a substituição resultantes de defeitos de fabricação ocorridos dentro do período de garantia de hardware, aplicável aos Produtos com suporte do Cliente (conforme definido abaixo). Todos os Reparos qualificados são fornecidos conforme os termos da garantia limitada de hardware ou do contrato de serviço do Cliente.

Produtos suportados: o serviço Mantenha seu disco rígido client (“KYHD para client”) está disponível com certos modelos OptiPlex™, Dell Precision™, Latitude™, Dimension™, Venue™, Vostro™, Wyse™, XPS™, Alienware™, Adamo™, Studio™ e sistemas de computador Inspiron™. O KYHD para client é executado simultaneamente com a garantia limitada de hardware e está disponível no ponto de venda ou em qualquer momento antes de o sistema sofrer um Incidente qualificado enquanto o sistema tiver garantia limitada. O Serviço está disponível em sistemas que contenham Componentes conserváveis de unidades substituíveis pelo Cliente (CR) ou substituíveis em campo (FR), em configurações padrão. O serviço Mantenha seu disco rígido client permite aos Clientes manter a posse de seus discos rígidos com falha (solid state drive [SSD] e unidades de disco rígido [HDDs] serial ATA [SATA] padrão, inclusive PCIe e NVMe) ao receber discos rígidos de substituição relativos a um Reparo qualificado.

Um contrato separado de KYHD para client deve ser adquirido para cada sistema ou “caixa”. Um contrato único cobrirá todos os Componentes conserváveis contidos em um servidor ou dispositivo de armazenamento individual. A Dell substituirá apenas componentes com falha que tenham sido comprados da Dell e instalados em um sistema Dell. A falha de um componente não qualifica um cliente à troca de uma unidade inteira, a menos que isso seja considerado necessário, a critério exclusivo da Dell. Os itens adquiridos por meio do grupo de software e periféricos da Dell, seja no momento da compra do sistema ou como um kit do Cliente que ainda esteja sob garantia, não são cobertos por este serviço.

O Cliente deve pagar uma taxa à Dell no momento da compra do KYHD para client em cada Produto suportado do Cliente cujo componente substituído ele queira conservar. O KYHD só estará disponível para o Cliente depois que um produto for considerado apto a uma Substituição qualificada.

Procedimentos de suporte

Como receber suporte:

Os Clientes devem ligar para o suporte técnico da Dell, de acordo com a garantia limitada de hardware ou contrato de serviço aplicável do Cliente, quando houver um problema ou uma suspeita de falha em um Componente apto a manutenção. Os Clientes receberão suporte de acordo com a garantia limitada de hardware ou o contrato de serviço aplicável. Se o técnico determinar que o componente precisa de um Reparo qualificado, a Dell enviará o componente de substituição ao Cliente de acordo com a garantia limitada de hardware ou o contrato de serviço aplicável do Cliente. Este KYHD para client autoriza o Cliente a manter a posse do Componente conservável que tenha defeito.

Caso um Cliente adquira o Serviço e inclua ou envie separadamente à Dell o Componente conservável do Produto suportado com direito a esse Serviço como parte de um Reparo qualificado, o Cliente concorda em que a devolução de um componente com direito a esse Serviço (um “Componente com direito devolvido”) constitui uma renúncia ao direito de receber o Serviço da Dell. Após a Dell receber um Componente qualificado devolvido, a Dell não terá mais obrigação para com o Cliente no que se refere a esse Componente qualificado devolvido. Sob nenhuma circunstância a Dell será obrigada a devolver ao Cliente o Componente com direito devolvido nem a remover dados ou tomar qualquer outra medida com relação ao Componente com direito devolvido do Cliente, inclusive quanto aos dados armazenados no Componente com direito devolvido. No caso de a Dell receber um Componente com direito devolvido, a Dell poderá processar o Componente com direito devolvido conforme políticas padrão da Dell, tratando-o como um componente devolvido à Dell em conformidade com os termos da garantia subjacente ou do contrato de serviço aplicável ao Produto suportado do Cliente.

As taxas de falhas em componentes são monitoradas constantemente, e a Dell se reserva o direito de recusar o serviço se acreditar que o cliente está usando o Mantenha seu disco rígido client em demasia (como quando as solicitações do Cliente para substituição de componentes com defeito excedem significativamente as taxas de falha padrão do componente e do sistema envolvido). Se a Dell determinar (a critério exclusivo da própria Dell) que um Cliente está utilizando abusivamente o Serviço, a Dell se reserva o direito de cancelar o Serviço de acordo com os termos de cancelamento abaixo.

O contrato do serviço Mantenha seu disco rígido client não inclui:

- Reparo nem substituição. (Qualquer suporte para reparação ou substituição é fornecido em conformidade com a garantia limitada de hardware do cliente ou contrato de serviço).
- Destruição ou limpeza de dados.
- Recuperação, descarte ou reciclagem de ativos.
- Retenção de componentes que estão sujeitos a recall de produto devido a riscos para a saúde e a segurança.
- Componentes não padrão solicitados como parte do serviço de Integração personalizada na fábrica da Dell.
- Suporte a componentes retidos/com falha. (O suporte só continua para o componente de substituição segundo a garantia limitada de hardware ou o contrato de serviço aplicável.)
- Todas as atividades que não estão expressamente declaradas nesta Descrição de serviço.

Responsabilidades do cliente

- **Backup de dados; remoção de dados confidenciais.** O Cliente fará um backup de todos os dados, software e programas existentes em todos os sistemas afetados antes e durante a prestação deste Serviço. O Cliente deve fazer cópias de backup regulares dos dados armazenados em todos os sistemas afetados, como precaução contra possíveis falhas, alterações ou perdas de dados. Além disso, o Cliente é responsável por remover quaisquer informações confidenciais, de propriedade exclusiva ou pessoais e qualquer mídia removível, independentemente de um técnico no local também estar prestando assistência.
- A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR:
 - NENHUMA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAL;
 - DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;
 - MÍDIA REMOVÍVEL PERDIDA OU CORROMPIDA;
 - A PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE;
 - E/OU POR NENHUM ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA, POR PARTE DA DELL OU DE UM PRESTADOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.
- A Dell não será responsável pela restauração ou reinstalação de nenhum programa nem de dados. Ao devolver um Produto com suporte ou uma peça dele, o Cliente incluirá somente o Produto com suporte ou a peça que foi solicitada pelo técnico ao telefone.

- **Autoridade para conceder acesso.** O Cliente declara e garante que obteve permissão para que tanto o Cliente quanto a Dell acessem e usem o Produto com suporte, os dados nele contidos e todos os componentes de hardware e software nele incluídos para a finalidade de prestar os Serviços. Se o Cliente ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la, à própria custa, antes de solicitar que a Dell realize esses Serviços.
- **Coopere com o analista por telefone e com o técnico no local.** O Cliente concorda em cooperar e seguir as instruções dadas pelo analista da Dell ao telefone e pelos técnicos da Dell no local. A experiência mostra que a maioria dos problemas e erros no sistema pode ser solucionada por telefone, como resultado da cooperação entre o usuário e o analista ou técnico.
- **Relatar falha de componentes.** Informe ao suporte de garantia de hardware da Dell todas as instâncias de falha nos componentes, conforme o contrato de serviço aplicável do Cliente.
- **Fornecer informações sobre a peça.** Quando solicitado, forneça à Dell as informações de identificação da peça ("PPID") ou os detalhes adequados para validar a ocorrência de falha em um componente coberto pelo contrato.
- **Serviço no local.** Informe ao técnico que o KYHD para client foi comprado para o sistema.
- **Controle físico.** Mantenha o controle físico dos componentes dos sistemas cobertos pelo KYHD para client. A Dell não se responsabiliza pelos dados contidos nos componentes que são devolvidos à Dell.
- **Descarte.** O cliente é responsável por qualquer descarte ou destruição dos componentes retidos de um modo que esteja em conformidade com todas as leis e normas ambientais aplicáveis e por garantir que os dados confidenciais, classificados ou proprietários sejam destruídos ou permaneçam protegidos.
- **Versões suportadas.** O Cliente deve manter o software e os Produtos suportados em níveis ou configurações de versão mínimos, especificados pela Dell, como explicado em www.support.dell.com sobre Produtos suportados. O Cliente também deve garantir a instalação de peças de reposição, patches, atualizações de software ou versões subsequentes, conforme indicado pela Dell, para manter os direitos dos Sistemas de suporte a esse Serviço.
- **Garantias de terceiros.** Estes Serviços podem exigir que a Dell tenha acesso a hardware ou software que não é produzido pela Dell. As garantias de alguns fabricantes poderão ser anuladas se a Dell ou outra pessoa que não o fabricante interferir no hardware ou no software. É responsabilidade do Cliente assegurar que o desempenho dos Serviços por parte da Dell não afete tais garantias ou, se o fizer, que o efeito seja aceitável pelo Cliente. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZA POR GARANTIAS DE TERCEIROS NEM POR QUALQUER EFEITO QUE OS SERVIÇOS DA DELL POSSAM TER EM TAIS GARANTIAS.
- **Obrigações no local.** Quando houver necessidade de trabalho no local, o Cliente deverá dar acesso livre, seguro e suficiente às instalações do Cliente e aos Produtos com suporte. O acesso suficiente inclui amplo espaço de trabalho, eletricidade e linha telefônica local. Deverão também ser fornecidos (SEM custo algum à Dell) um monitor ou tela, um mouse (ou dispositivo de apontamento eletrônico) e um teclado, se o sistema já não incluir esses itens.
- **NOTA:** Se o Cliente não cumprir as responsabilidades e os termos mencionados nesta Descrição de serviço, a Dell não será obrigada a prestar o Serviço.

Termos e condições dos Serviços Dell

Esta Descrição de serviço é acordada entre você, o Cliente (“você” ou “Cliente”) e a entidade Dell identificada em sua fatura de compra deste Serviço. Este Serviço é fornecido de acordo com e é regido por um contrato master de serviços distinto e assinado entre o Cliente e a Dell, que autoriza explicitamente a venda deste Serviço. Na ausência de tal acordo, dependendo da localização do Cliente, este serviço é fornecido sujeito a e governado pelos Termos comerciais de serviço da Dell, que estão disponíveis mediante solicitação ou no site local da Dell específico do país e mencionado na tabela abaixo (o “Contrato” aplicável, Termos de Venda, Serviço e Suporte da Dell e juntamente com esta Descrição de Serviço). Consulte a tabela abaixo que mostra a URL aplicável à localização do Cliente onde seu Contrato está disponível. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos on-line.

Localização do cliente	Termos e condições aplicáveis à compra dos Serviços Dell	
	Clientes que compram Serviços Dell diretamente da Dell	Clientes que compram Serviços Dell por meio de um revendedor autorizado da Dell
Estados Unidos	www.dell.com/terms	www.dell.com/terms
Canadá	www.dell.ca/terms (em inglês) www.dell.ca/conditions (em francês canadense)	www.dell.ca/terms (em inglês) www.dell.ca/conditions (em francês canadense)
Países da América Latina e Caribe	Site local www.dell.com/pt-br/ específico do país ou www.dell.com/servicedescriptions/global ou, caso você seja um cliente consumidor, Contratos de serviço Consumidor Dell .*	Site local www.dell.com/pt-br/ específico do país ou www.dell.com/servicedescriptions/global ou, caso você seja um cliente consumidor, Contratos de serviço Consumidor Dell .*
Ásia-Pacífico e Japão	Site local www.dell.com/pt-br/ específico do país ou www.dell.com/servicedescriptions/global ou, caso você seja um cliente consumidor, Contratos de serviço Consumidor Dell .*	As Descrições de serviço e outros documentos de serviços da Dell, que você possa receber do vendedor, não constituem um contrato entre você e a Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os escopos e limitações de cada Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de serviço e em outros documentos de serviços da Dell será entendida como uma referência a você, enquanto que as referências à Dell devem ser entendidas como sendo à Dell, uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell referente ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, quaisquer termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.
Europa, Oriente Médio e África (EMEA)	Site local www.dell.com/pt-br/ específico do país ou www.dell.com/servicedescriptions/global ou, caso você seja um cliente consumidor, Contratos de serviço Consumidor Dell .* Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar a URL aplicável abaixo: França: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemanha: www.dell.de/Geschaftsbedingungen Reino Unido: www.dell.co.uk/terms	As Descrições de serviço e outros documentos de serviços da Dell, que você possa receber do vendedor, não constituem um contrato entre você e a Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os escopos e limitações de cada Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de serviço e em outros documentos de serviços da Dell será entendida como uma referência a você, enquanto que as referências à Dell devem ser entendidas como sendo à Dell, uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell referente ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, quaisquer termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.

*Os Clientes podem acessar o site www.dell.com local simplesmente acessando www.dell.com em um computador conectado à Internet em sua localidade ou selecionando uma opção em “Escolher um país/região” no site da Dell, disponível em: <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>

O Cliente também concorda em que, ao renovar, modificar, estender ou continuar a usar o Serviço além do período de vigência inicial, o Serviço estará sujeito à Descrição de serviço em vigor na época e disponível para análise em: www.dell.com/servicesdescriptions/global

Se algum termo desta Descrição de serviço entrar em conflito com qualquer termo do Contrato, os termos desta Descrição de Serviço prevalecerão, mas somente até o limite do conflito específico, e não serão interpretados nem considerados como substitutos de outros termos no Contrato que não estejam especificamente em contradição com esta Descrição de serviço.

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a prestação dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcar a caixa “I Agree” (Eu concordo) ou similar em relação à sua compra, no site Dell.com, em uma interface da Internet ou um software Dell, você concorda em cumprir esta Descrição de serviço e os contratos nela incorporados por referência. Se você está firmando esta Descrição de serviço em nome de uma empresa ou outra entidade legal, você declara ter autoridade para vinculá-la a estes termos e, nesse caso, “você” ou o “Cliente” deverá se subordinar à entidade em questão. Além de receberem esta Descrição de serviço, também pode ser solicitado que os Clientes de determinados países assinem um Formulário de pedido.

Outras informações importantes

Atribuição. A Dell pode atribuir este Serviço e/ou a Descrição de serviço a prestadores de serviço terceirizados qualificados.

Cancelamento. Dependendo da política de devolução de produtos e serviços aplicável no local geográfico do Cliente, o Cliente poderá encerrar este Serviço dentro de determinado número de dias a partir do recebimento do Produto com suporte pelo Cliente, mediante aviso à Dell por escrito sobre o cancelamento. Se o Cliente cancelar este Serviço dentro desse período, a Dell enviará ao Cliente o reembolso total, descontando os custos dos pedidos de suporte, se houver, de acordo com esta Descrição de Serviço. Porém, se tal período tiver transcorrido desde o recebimento do Produto com suporte, o Cliente não poderá cancelar este Serviço, exceto nos termos das leis aplicáveis de um estado/país/distrito que não possam ser modificados por contrato.

A Dell pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante o período de vigência do Serviço por qualquer dos seguintes motivos:

- O Cliente deixar de pagar o preço total deste Serviço de acordo com os termos da fatura;
- O Cliente se recusar a cooperar com o analista assistente ou com o técnico no local; ou
- O Cliente deixar de respeitar os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de serviço.

Se a Dell cancelar este Serviço, ela enviará um aviso de cancelamento por escrito ao Cliente para o endereço indicado na fatura. O aviso incluirá o motivo do cancelamento e a data efetiva do cancelamento, que não será em menos de 10 (dez) dias da data de envio do aviso de cancelamento pela Dell ao Cliente, a menos que alguma lei estadual exija outras disposições de cancelamento que não possam ser alteradas por contrato. SE A DELL CANCELAR ESTE SERVIÇO DE ACORDO COM ESTE PARÁGRAFO, O CLIENTE NÃO TERÁ DIREITO A NENHUM REEMBOLSO DE VALORES PAGOS OU DEVIDOS À DELL.

Reagendamento. Quaisquer alterações na programação após o agendamento deste Serviço devem ocorrer pelo menos 8 dias corridos antes da data agendada. Se o cliente fizer um novo agendamento do serviço a 7 (sete) dias ou menos da data agendada, será cobrada uma taxa de novo agendamento, que não deverá exceder 25% do preço dos Serviços. Qualquer novo agendamento do Serviço deverá ser confirmado pelo Cliente pelo menos 8 (oito) dias antes do início do Serviço.

Limites comercialmente razoáveis do escopo do serviço. A Dell poderá se recusar a prestar o Serviço se, a critério exclusivo da Dell, a prestação do Serviço criar um risco não aceitável à Dell ou aos prestadores de Serviço da Dell ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na execução devido a causas fora de seu controle, aí incluída a incapacidade de o Cliente cumprir suas obrigações nos termos desta Descrição de serviço. O Serviço se estende somente aos usos para os quais o Produto com suporte foi projetado.

Limitações geográficas e relocação. O Serviço será prestado nos locais indicados na fatura do Cliente. Este Serviço não está disponível em alguns locais. As opções de Serviço, inclusive níveis de serviço, horas de suporte técnico e tempos de resposta no local, podem variar conforme a região geográfica, e determinadas opções talvez não estejam disponíveis para compra na localização do Cliente. Portanto, contate seu representante de vendas para obter essas informações. A obrigação da Dell de prestar os Serviços a Produtos com suporte realocados está sujeita a diversos fatores, inclusive e entre outros, disponibilidade do Serviço no local, taxas adicionais e inspeção e nova certificação dos Produtos com suporte realocados, de acordo com os honorários de consultoria da Dell vigentes no momento referentes ao tempo e ao material utilizado. Para os clientes da região EMEA, salvo indicação em contrário nesta Descrição de serviço ou no Contrato, o serviço no local está disponível até uma distância de 150 quilômetros da localização de logística da Dell mais próxima (local de retirada/entrega, ou PUDO). Entre em contato com seu representante de vendas para obter mais informações sobre a disponibilidade de serviços no local, na região EMEA.

Peças em estoque. Atualmente, a Dell tem peças em estoque em vários locais do mundo. As peças selecionadas podem não estar estocadas no local mais próximo ao local do cliente. Se uma peça necessária para consertar o sistema não estiver disponível em uma instalação da Dell próxima ao local do Cliente e precisar ser transferida de outra instalação, essa peça será enviada por entrega noturna. Os locais das peças atendidos em duas e quatro horas mantêm em estoque componentes essenciais do sistema, conforme determinado pelos Grupos de produtos Dell. Um componente de missão crítica é aquele que, quando apresenta falha, pode impedir que o sistema execute suas funções básicas. As peças consideradas não críticas incluem, entre outras: software, unidades de disquetes e unidades de mídia. Para receber peças de atendimento em duas ou quatro horas, o Cliente deve adquirir um contrato de serviço correspondente que dê suporte à entrega de peças essenciais, e o Produto com suporte deve estar localizado dentro da área de cobertura com suporte, conforme determinado pela Dell.

Período e renovação. O Cliente receberá os Serviços no prazo indicado na fatura da Dell. Antes do vencimento do prazo do serviço, o Cliente poderá estendê-lo, dependendo das opções disponíveis e em vigor na época e de acordo com os procedimentos da Dell então vigentes.

Além disso, a critério da Dell, ela poderá propor uma renovação deste Serviço enviando ao Cliente uma fatura referente à renovação. O Cliente poderá, a seu critério (nos casos permitidos por lei), concordar com a renovação dos Serviços pagando a fatura até a data de vencimento. O pagamento da fatura de renovação indicará que o Cliente concordou com a ampliação do prazo deste Serviço. Ao renovar este Serviço, o Cliente concorda em que os termos existentes no momento serão aplicados ao período de renovação. Se o Cliente optar por não pagar a fatura de renovação, os Serviços serão suspensos a partir da data de vencimento estabelecida na fatura original ou na última fatura paga pelo Cliente.

Transferência do serviço. Dependendo das limitações estabelecidas nesta Descrição de serviço, o Cliente poderá transferir este Serviço a terceiros que adquirirem do Cliente o Produto com suporte em sua totalidade antes do vencimento do prazo do serviço em vigor na época, desde que o Cliente seja o comprador original do Produto com suporte e deste Serviço ou desde que o Cliente tenha adquirido o Produto com suporte e este Serviço de seu proprietário original (ou de um cessionário anterior) e observado todos os procedimentos de transferência. Uma taxa de transferência poderá ser aplicada.

Observe que, se o Cliente ou o cessionário do Cliente transportar o Produto com suporte para um local geográfico onde este Serviço não estiver disponível ou não estiver disponível pelo mesmo preço pago pelo Cliente por este Serviço, o Cliente poderá não ter cobertura ou poderá ter que pagar encargos adicionais para manter as mesmas categorias de cobertura de suporte no novo local. Se o Cliente optar por não pagar tais encargos adicionais, o Serviço do Cliente poderá ser automaticamente alterado de acordo com as categorias de suporte disponíveis no novo local a esse preço ou a um preço inferior, sem reembolsos disponíveis.

A disponibilidade varia conforme o país.

Os termos comerciais de vendas da Dell são aplicados e estão disponíveis em <http://www.dell.com/pt-br>. Cópias de termos comerciais de venda da Dell também estão disponíveis mediante solicitação.