



Serviços básicos de hardware ao consumidor

Seu sistema. Para fins deste Contrato, um Sistema é identificado como um sistema Dell composto dos seguintes componentes: monitor; unidade central de processamento (CPU); dispositivo de entrada (como teclado); um dispositivo de armazenamento de dados (como unidade de disco); e quaisquer outros componentes que estejam descritos especificamente na sua fatura ou sejam componentes padrão (no momento da compra) do modelo do Sistema Dell que Você adquiriu. A Dell, o Revendedor autorizado da Dell ou o Prestador de serviço autorizado da Dell¹ tem o prazer de fornecer o Serviço básico de hardware ao consumidor (o(s) "Serviço(s)") para determinados sistemas de servidores, armazenamento, desktops e notebooks, produtos de mobilidade, projetores, monitores e impressoras ("Produto(s) suportado(s)" conforme definido a seguir e descrito na sua fatura), de acordo com a descrição deste serviço ("Descrição do serviço"). Além das características mostradas a seguir, este Serviço fornece opções de suporte técnico, peças de serviço e serviços de mão de obra relacionados para reparar e/ou substituir defeitos de mão de obra ocorridos durante o período de serviço de hardware aplicáveis ao(s) Produto(s) suportado(s) do cliente ("Reparo(s) qualificado(s)") quando o Produto suportado está situado no país em que a Dell originalmente vendeu o Sistema, conforme indicado nos registros da Dell ("Área de cobertura do serviço"). Nada definido nesta descrição de serviço afeta ou reduz qualquer direito estatutário aplicável dos consumidores.

Como usar seu Serviço

1. Resolução de autoajuda: Para obter assistência de autoajuda, como atualizações de drivers, considere o uso da crescente série de ferramentas de autoajuda e diagnóstico disponíveis em www.support.dell.com.
2. Ligue para a Dell para obter assistência por telefone. Para obter suporte de serviços, ligue para o telefone do suporte técnico no país, indicado em www.dell.com/contactdellA assistência remota por telefone está disponível nos dias úteis e no horário comercial local, excluindo feriados nacionais.
3. Prepare-se para fazer a ligação. Você ajudará o Técnico do serviço de hardware da Dell ("Técnico da Dell") a lhe atender melhor se tiver as seguintes informações e materiais prontos ao fazer a ligação: os números de série do Sistema, o número da etiqueta de serviço, a versão atual do sistema operacional que você está usando e os nomes e modelos das marcas de todos os dispositivos periféricos (como modem) em uso.

¹ O Prestador de serviço autorizado da Dell (Dell ASP) é um Provedor de serviços autorizado pela Dell que fornece serviços de reparo em garantia.

4. Explique o problema ao Técnico por telefone. Agora, Você está pronto para descrever o problema que está ocorrendo com seu Sistema. Informe ao técnico da Dell qual a mensagem de erro que está recebendo e quando isso ocorre, o que Você estava fazendo quando ocorreu o erro e que medidas já tomou para resolver o problema.
5. Coopere com o técnico da Dell para resolver o problema. A experiência mostra que a maioria dos problemas e erros no Sistema pode ser corrigida por telefone como resultado da cooperação entre o Cliente e o Técnico da Dell. Escute atentamente o Técnico da Dell e siga suas sugestões.
6. Diagnóstico remoto. O termo "Diagnóstico remoto" significa a determinação pelas ferramentas de diagnóstico online ou pelo Técnico da Dell, por telefone, da causa do problema. Isso pode implicar o acesso ao interior do sistema e a realização de sessões múltiplas ou extensas. É necessária conformidade para concluir os diagnósticos remotos para determinar as próximas etapas para a resolução.
7. Serviço de entrega (CIS)
 - a. Serviço de entrega com a marca Dell. O Serviço de entrega é um serviço de “drop-off” iniciado no contato com o Suporte técnico de hardware da Dell, conforme descrito anteriormente. Durante o processo de solução de problemas por telefone, o Técnico da Dell analisará se o problema é devido a uma falha de hardware. Se for, o Cliente será solicitado a entregar o Produto suportado a uma assistência técnica ou local de remessa determinado pela Dell (pago pelo Cliente). O horário de serviço padrão corresponde ao horário comercial local, disponível cinco (5) dias por semana, excluindo os feriados nacionais locais. Depois do Produto suportado ter sido reparado, a Dell ou o Prestador de serviço autorizado da Dell entrará em contato com o Cliente para dar as informações necessárias para o Cliente receber o produto. Os contratos de nível de serviço de reparo podem variar conforme o país e a cidade.
 - b. Serviço de entrega efetuado por parceiro. O Serviço de entrega é um serviço de “drop-off” iniciado ao se levar o Produto suportado para um centro de reparo ou local de remessa designado pela Dell (pago pelo Cliente). O horário de serviço padrão corresponde ao horário comercial local, disponível cinco (5) dias por semana, excluindo os feriados nacionais locais. Depois do Produto suportado ter sido reparado, o Prestador de serviço autorizado da Dell entrará em contato com o Cliente para dar as informações necessárias para o Cliente receber o produto. Os contratos de nível de serviço de reparo podem variar conforme o país e a cidade. O link identifica as informações de contato por país. www.dell.com/contactdell
8. Serviço de coleta e devolução para o cliente. O Serviço de coleta e devolução é iniciado por meio de uma ligação telefônica a um Técnico da Dell, conforme descrito anteriormente. Se for diagnosticado um incidente qualificado no Produto suportado e que não possa ser solucionado por telefone com o Técnico da Dell, um representante da Dell coletará seu Produto suportado e o levará a uma assistência técnica determinada pela Dell. Esse método de serviço inclui mão de obra e o reparo ou a substituição de peças da unidade principal do sistema, incluindo monitor, teclado e mouse, caso não tenham sido adquiridos separadamente. O tempo de ciclo típico é de dez (10) dias úteis, incluindo o envio para o centro de reparos e a devolução a partir do mesmo.
9. Serviço de entrega pelo correio: o cliente fornece a embalagem e a Dell paga o frete. Caso sua garantia inclua frete pago antecipadamente pela Dell, abrangendo o frete de envio e de devolução ou se a Dell determinar que seu produto deva ser enviado por correio a uma assistência técnica para reparo ou substituição, emitiremos um número de RMA (Return Material Authorization [Autorização de Retorno de

Material]) que você deverá mencionar na sua devolução. Você deverá devolver o produto na embalagem original ou em uma embalagem equivalente. A partir da data em que você enviar o Produto suportado à Dell, o tempo de serviço típico é de 7-12 dias úteis, incluindo o envio para o centro de reparos e a devolução a partir do mesmo. Devolveremos o produto reparado ou substituído a você e pagaremos o envio do produto reparado ou substituído para você caso você use um endereço na Área de cobertura do serviço. Caso contrário, enviaremos o produto com frete por sua conta.

10. Serviço de hardware nas instalações do cliente. Este Serviço fornece um Técnico de serviço autorizado da Dell ("Técnico de Serviço") e/ou peças em suas instalações para reparos e/ou substituição de peças da unidade principal do sistema (incluindo monitor, teclado e mouse, caso não tenham sido adquiridos separadamente) para problemas cobertos pela garantia limitada de Produtos suportados de acordo com os diagnósticos remotos por telefone e/ou online e se o problema não for resolvido remotamente. Informe o Técnico da Dell do endereço completo do local onde está instalado seu Sistema. Se Você seguir esses procedimentos, um Técnico de Serviço e/ou peças serão, na maioria dos casos, enviados para suas instalações para Serviço de hardware nas instalações do consumidor no próximo dia útil entre as 9:00 e as 18:00, hora local, nos dias úteis locais; excluindo os feriados observados regularmente, após a conclusão dos diagnósticos remotos. Se o Técnico de serviço for enviado para Serviço de hardware nas instalações do consumidor após as 17:00, hora local, poderá ser necessário um dia útil adicional para que ele chegue às suas instalações.
 - a. Um adulto deverá estar presente nas residências. Para o serviço fornecido em uma residência, um adulto deverá estar presente durante todo o tempo da visita do Técnico de serviço.
 - b. Auxílio que você deverá oferecer. O Técnico de serviço deverá ter acesso completo ao Sistema e (sem custos para o técnico) ter espaço para trabalhar, eletricidade e uma linha telefônica local. Na ausência desses requisitos, o técnico não será obrigado a fornecer o serviço.
 - c. Se você perder a visita de serviço. Se você ou seu representante autorizado não estiver no local quando o Técnico de serviço chegar, lamentamos, mas ele não poderá prestar o serviço ao seu Sistema. Caso isso ocorra, você poderá receber uma cobrança adicional por uma chamada de serviço posterior.
11. Unidades substituíveis pelo cliente. Se o Técnico da Dell determinar que a unidade defeituosa é facilmente desconectada e reconectada, como teclado, monitor, discos rígidos em computadores portáteis ou qualquer outro componente designado como um componente que possa ser substituído pelo cliente de tempos em tempos, Você poderá receber tais componentes para instalação, sem que um Técnico de serviço vá ao local.
12. Restrições da bateria. Determinadas baterias estão sujeitas a regulamentos referentes ao envio. Portanto a prestação do serviço poderá sofrer atrasos caso, por exemplo, uma bateria sobressalente não possa ser enviada por via aérea. O Técnico da Dell fornecerá informações específicas acerca do tempo de substituição esperado para a bateria.
13. Peças em garantia. Se o Técnico da Dell determinar que seu Sistema precisa de um peça de reposição, você autorizará o Técnico de Serviço a agir como seu agente de serviço para fazer a entrega e a devolução das peças em garantia necessárias para realizar os reparos no local. Você poderá receber uma cobrança se não permitir que o técnico da Dell devolva as peças em garantia/unidades defeituosas/não usadas à Dell. Se você não devolver as peças em garantia/unidades defeituosas/não usadas à Dell no período de devolução de dez (10) dias, terá de pagar o custo justo de mercado da peça.

As peças de reposição podem ser recondiçionadas quando permitido pela legislação local e são substituídas com base na especificação e não na marca e modelo.

13. Exclusões do serviço. Sem limitação, o escopo do Serviço não inclui suporte para:

- Perguntas sobre uso geral e “como fazer” com o software Dell instalado de fábrica.
- Configuração e diagnóstico do sistema operacional Dell instalado de fábrica ou aplicativos instalados de fábrica para uso com aplicativos e hardware instalados pelo cliente.
- Configuração, instalação e validação de sistemas operacionais, software, aplicativos ou drivers/correções (não fornecidos pelo fabricante do equipamento).
- Upgrades comerciais adquiridos da Dell, de Revendedores autorizados da Dell ou não, por exemplo, produtos Microsoft®.
- Configuração de software de comunicações, a menos que necessário para solução de problemas.
- Hardware e periféricos não fornecidos pelo fabricante do equipamento, suas instalações e compatibilidade com o hardware da marca Dell. O fabricante original do produto fornece suporte.
- Software e periféricos não fornecidos pelo fabricante do equipamento, a menos que especificado de outra maneira.
- Upgrades de BIOS/Firmware para sistemas que não sejam da marca Dell, a menos que para parte da resolução da falha.
- Configurações de software e hardware inválidas.
- Backup e restauração dos dados do cliente.
- Aplicativos e dados do cliente.
- Trabalho desnecessário na avaliação da Dell, do Revendedor autorizado da Dell ou do Prestador de serviço autorizado da Dell.
- Consumíveis e desgastes em itens como material plástico e disquetes.
- Falhas não críticas que estejam dentro das tolerâncias especificadas pelo setor, como, ruído, pixels de telas LCD específicas.
- Jogos e pacotes complementares desde a data da compra (por exemplo, pacotes educativos).
- Manutenção preventiva.
- Reparo do sistema após infecção por vírus que não seja decorrente da instalação do sistema operacional para as configurações padrão de fábrica da Dell.
- Não haverá suporte para os itens de integração personalizada de fábrica com mais de 30 dias, a menos que especificamente aceito por escrito e em separado pela Dell ou pelo Revendedor autorizado da Dell.
- Serviço fora da Área de cobertura do serviço.

14. Termos de pagamento. Se for necessário fazer um pagamento, todas as faturas serão pagáveis no recebimento.

15. Restrições geográficas. Se você necessitar de atendimento para o Sistema fora da Área de cobertura do serviço (por exemplo, durante uma viagem ou se o Sistema tiver sido transferido para outro país), a Dell poderá oferecer outras opções de serviço mediante uma cobrança adicional. Como alternativa, você poderá usar os recursos de Resolução de autoajuda, disponíveis em www.support.dell.com.

16. Transferência deste Contrato ou Realocação do sistema. Sujeito às limitações estabelecidas neste Contrato, Você poderá transferir este Contrato a qualquer pessoa que comprar seu Sistema completo antes da expiração do período do serviço (conforme especificado na sua fatura), desde que você seja o comprador original do Sistema e o titular original deste Contrato ou tenha comprado o Sistema e este

Contrato do proprietário original (ou de um cessionário anterior) e esteja em conformidade com todas as regras de transferência deste Contrato. Você também é responsável por informar a Dell se o Sistema está sendo realocado geograficamente (por exemplo, para um novo endereço dentro da Área de cobertura do serviço ou para um novo país fora da Área de cobertura do serviço). Se o Sistema estiver sendo realocado para fora da Área de cobertura do serviço, observe que serão aplicadas as Restrições geográficas indicadas na Seção 16. Para transferências de propriedade e realocação do sistema, preencha o formulário de transferência disponível no site <http://www.dell.com/globaltagtransfer>.

17. Renovação. Antes da expiração do contrato de serviço, Você poderá estender o período de serviço com base nas opções disponíveis em vigor para seu sistema. As extensões podem ser compradas por meio do Número de telefone de suporte técnico no país.
18. Atribuição. A Dell reserva o direito de atribuir seus direitos e obrigações neste Contrato a um terceiro qualificado. No caso de tal atribuição, Você concorda em procurar unicamente o cessionário para a execução deste Contrato.
19. Contrato completo. ESTE CONTRATO É A DECLARAÇÃO COMPLETA E EXCLUSIVA ENTRE VOCÊ E A DELL E SUBSTITUI TODAS AS PROPOSTAS E COMUNICAÇÕES VERBAIS OU POR ESCRITO RELATIVAS AOS ASSUNTOS AQUI TRATADOS.
20. LIMITAÇÕES À COBERTURA DO SERVIÇO. ESTE CONTRATO TEM LIMITAÇÕES DE DURAÇÃO E COBERTURA. Além das outras limitações estabelecidas neste Contrato, o Serviço será prestado somente na Área de cobertura do serviço e este Contrato abrange unicamente os compradores originais do Sistema indicados na sua fatura e qualquer pessoa que adquira o Sistema e este Contrato do comprador original ou cessionário subsequente, desde que todos os procedimentos da transferência tenham sido cumpridos. Este Contrato abrange somente os usuários para os quais o Sistema foi designado. Exceto conforme indicado abaixo, os serviços que a Dell, um Revendedor autorizado da Dell ou um Prestador de serviço autorizado da Dell concorda em prestar conforme este Contrato são somente a mão de obra necessária decorrente de qualquer defeito que exista ou ocorra nos materiais ou mão de obra do Sistema ou em qualquer componente do Sistema coberto pela garantia. A manutenção preventiva não está incluída. Os serviços e suprimentos operacionais de instalação, desinstalação ou realocação não estão incluídos. Os reparos necessários devido a problemas de software ou resultantes de alteração, ajuste ou reparo feito por qualquer um que não a Dell, um Revendedor autorizado da Dell ou um Prestador de serviço autorizado da Dell (ou seus representantes) e serviços de reparo necessários devido a recall do fabricante do Sistema ou componentes do Sistema não estão incluídos. A Dell, o Revendedor autorizado da Dell e o Prestador de serviço autorizado da Dell não são obrigados a reparar qualquer Sistema ou componente do Sistema nas seguintes situações:
 - a. dano resultante de acidente, mau uso, negligência, falha no seguimento das instruções para uso correto, cuidados ou limpeza do Sistema ou abuso do componente do Sistema (como, entre outros, uso de tensões de linha incorretas, uso de fusíveis incorretos, uso de dispositivos ou acessórios incompatíveis, suprimentos impróprios) por alguém que não a Dell (ou seus representantes),
 - b. danos causados por fenômenos da natureza como, entre outros, relâmpagos, inundações, tornados, terremotos, maremotos e furacões,
 - c. falha devido a um fator externo (incêndios, inundações, falhas ou flutuações de energia ou do ar-condicionado),

- d. reparos devido ao uso excessivo ou desgaste,
- e. uso de componentes ou software não fornecidos pela Dell,
- f. o transporte do Sistema de um local geográfico para outro ou de uma empresa para outra, ou
- g. nos casos em que um técnico de serviço determinar que o problema não foi encontrado (por exemplo, não foi possível recriar o erro).

21. Dados do cliente e perda de dados. A Dell recomenda o backup regular dos dados. Nos casos em que for detectada uma falha de disco rígido, o mesmo será substituído. Seus dados armazenados no disco rígido com defeito serão perdidos se o disco rígido for substituído. O Técnico de serviço configurará o sistema operacional para as configurações originais de fábrica somente se Você disponibilizar a mídia original da imagem do software ou de instalação do sistema operacional. Você deverá entrar em contato com o Técnico da Dell para obter assistência na reinstalação de qualquer software adicional fornecido na imagem de fábrica original.

É sua responsabilidade fazer um backup de todos os dados, software e programas existentes antes que o Prestador de serviço autorizado da Dell realize qualquer Serviço. A DELL, O REPRESENTANTE AUTORIZADO DA DELL E O PRESTADOR DE SERVIÇO AUTORIZADO DA DELL NÃO SERÃO RESPONSÁVEIS PELA PERDA OU RECUPERAÇÃO DE DADOS, PROGRAMAS OU PELA PERDA DE USO DO SISTEMA. Você entende e concorda que, em nenhuma circunstância, a Dell, o Revendedor autorizado da Dell ou o Prestador de serviço autorizado da Dell será responsável por qualquer perda de software, programas ou dados, mesmo se os Técnicos de serviço tiverem tentado prestar assistência a Você no backup, recuperação, reinstalação de dados ou serviços similares. Qualquer um desses tipos de assistência está fora do escopo de qualquer garantia e deste Serviço. Qualquer assistência é fornecida a critério da Dell, do Revendedor autorizado da Dell ou do Prestador de serviço autorizado da Dell e sem qualquer garantia de qualquer tipo. Nem a Dell, nem o Revendedor autorizado da Dell nem o Prestador de serviço autorizado da Dell dão garantias de qualquer tipo em relação a produtos de terceiros que o técnico de serviço possa usar no seu atendimento.