



Dell Technologies Descripción del servicio

Dell Learning

Introducción

Dell Learning se complace en proporcionar Servicios de aprendizaje (los “Servicios”) de acuerdo con esta Descripción del servicio (“Descripción del Servicio”). La cotización, el formulario de pedido o cualquier otro formulario de facturación o confirmación del pedido establecido de común acuerdo (según corresponda, el “Formulario de pedido”) incluirán el nombre de los servicios y las opciones de servicio disponibles que adquirió. Si desea obtener asistencia adicional o solicitar una copia de los contratos de servicio, comuníquese con [Dell Learning](#) o con su representante de ventas.

Alcance de este Servicio

Dell Learning (“Dell”) ofrece cursos técnicos y certificaciones reconocidas por la industria. El aprendizaje se ofrece en una variedad de formatos: capacitaciones y laboratorios a demanda, capacitaciones guiadas por un instructor (en el aula o de clase virtual) disponibles para cualquier cliente, o capacitaciones exclusivas guiadas por un instructor (en el aula o de clase virtual) disponibles para un cliente específico. Puede encontrar una lista de los cursos de capacitación y las certificaciones disponibles en el [portal de aprendizaje de Dell](#) en learning.dell.com. Los cursos de capacitación y exámenes disponibles cubren una variedad de temas, desde tecnologías como servidores, almacenamiento, redes y virtualización hasta productos y soluciones de automatización e inteligencia artificial. Los cupones de certificación están disponibles en learning.dell.com y la empresa Pearson Vue imparte los exámenes en nombre de Dell Learning. Al solicitar los Servicios en virtud del presente, reconoce haber leído y comprendido qué Servicios se encuentran disponibles en su ubicación. Una vez adquiridos, usted tendrá acceso a los cursos de capacitación durante el período determinado en su Formulario de pedido, que se calculará a partir de la fecha de compra. Después del período especificado en el Formulario de pedido, los cursos de capacitación se considerarán impartidos. Dell proporcionará la fecha del curso y el sitio de capacitación según los requerimientos de los diferentes tipos de capacitación. Si están disponibles en su país, también tiene la opción de adquirir créditos de capacitación de Dell Learning (los “Créditos de capacitación”) para realizar nuevas capacitaciones, adquirir cupones de exámenes o acceder a capacitaciones de mayor valor, cuando su saldo no sea suficiente.

Capacitación y laboratorios a demanda

La capacitación a demanda está basada en la Web y le permite avanzar a su propio ritmo. Dell otorgará acceso de estudiante a los cursos adquiridos en learning.dell.com. Los cursos de capacitación a demanda consisten en lo siguiente:

- Cursos que se ofrecen en paquetes y a los que los estudiantes acceden de forma asíncrona, normalmente a través de un sistema de administración del aprendizaje.
- Cursos con uno o más objetivos, disponibles en cualquier momento (en lugar de usar un evento programado)
- El uso de la tecnología para ofrecer contenido educativo y mediar en las actividades de aprendizaje a través del uso de texto, gráficos y multimedia.

Los laboratorios a demanda son ejercicios de laboratorio prácticos y autoguiados que le permiten validar las habilidades y los conceptos incluidos en los cursos. Los laboratorios a demanda constan de lo siguiente:

- Acceso a entornos de laboratorio de aprendizaje virtualizados durante un período fijo. Durante este tiempo, podrá ingresar y salir de las sesiones de laboratorio cuando sea necesario. El trabajo realizado en el laboratorio se guarda automáticamente entre sesiones durante el período de laboratorio.
- Un conjunto de guías de laboratorio relevantes para el curso que lo ayudarán a realizar cada tarea mientras avanza con los ejercicios de laboratorio.

Capacitación dirigida por un instructor (inscripción abierta)

La capacitación dirigida por un instructor (inscripción abierta) consiste en lo siguiente:

- Un entorno de aprendizaje síncrono en el que un instructor transmite el conocimiento de manera presencial o en línea.
- La capacitación basada en el aula puede llevarse a cabo en el aula, en la que los participantes y el instructor se encuentran en la misma ubicación, o puede tratarse de una clase virtual en línea a la que asistan participantes en diferentes ubicaciones.
- La Capacitación en el aula (presencial) se diseña como un entorno de aprendizaje síncrono en el que los participantes y el instructor se encuentran en la misma ubicación, y diferentes clientes pueden asistir a ella. El instructor imparte los cursos en el aula de manera presencial en un entorno de aula guiado por él.
- La capacitación de clase virtual se diseña como un entorno de aprendizaje síncrono en el que los participantes se encuentran en varias ubicaciones y diferentes clientes pueden asistir a ella. El instructor imparte los cursos de clase virtual en un entorno de aula guiado por él de manera remota. La capacitación de clase virtual se proporciona mediante conferencias web o tecnología de aula virtual.
- Todos los cursos de capacitación guiados por un instructor tienen como objetivo aprovechar al máximo las interacciones entre los participantes y los instructores, lo que permite analizar el material de capacitación de manera individual o como grupo.

Capacitación guiada por un instructor (exclusiva)

La capacitación guiada por un instructor (exclusiva) consiste en lo siguiente:

- Entorno de aprendizaje síncrono para un solo cliente. Esta capacitación puede impartirse en el aula, en la que los participantes y el instructor se encuentran en la misma ubicación o como lo disponga el cliente, o puede tratarse de una clase virtual a la que los estudiantes asisten de forma remota desde una o varias ubicaciones.
- La capacitación exclusiva guiada por un instructor sigue el mismo enfoque que la capacitación guiada por un instructor (inscripción abierta).

Las responsabilidades específicas de la capacitación guiada por un instructor (exclusiva) en las instalaciones de un cliente incluyen lo siguiente:

Responsabilidades del cliente:

Antes del inicio de esta capacitación programada, el Cliente le indicará a Dell por escrito la persona que se designará como punto de contacto. Todas las comunicaciones del proyecto se dirigirán a la persona designada como punto de contacto. La persona designada como punto de contacto deberá hacer lo siguiente:

- Tener la autoridad para actuar en nombre del Cliente en todos los aspectos del proyecto y resolver conflictos relacionados con los requisitos del Cliente.
- Coordinar con los recursos adecuados y proporcionar las instalaciones para los servicios de capacitación cuando la capacitación se preste en el aula.

- Si la capacitación se lleva a cabo fuera de las instalaciones de Dell, todos los gastos asociados con las instalaciones serán responsabilidad del cliente.
- Cualquier alimento, refrigerio o servicio adicional ofrecido a los participantes deberá ser proporcionado a expensas del cliente.
- Obtener y proporcionar los requisitos, la información, los datos, las decisiones y las aprobaciones del proyecto en el transcurso de tres días laborales a partir de la solicitud, a menos que ambas partes acuerden un tiempo de respuesta diferente.
- Proporcionar a Dell una lista con los nombres correctos de los participantes antes de la capacitación, de acuerdo con la cantidad de participantes definidos en la Orden de venta, con al menos veintiún (21) días de anticipación.
- Asegurarse de que los instructores de Dell tengan acceso razonable y seguro a las instalaciones de capacitación, estacionamiento, conexión telefónica e Internet y un espacio de trabajo, cuando se imparten capacitaciones en el aula.
- Completar el cuestionario proporcionado por Dell al Cliente antes de impartir el curso.
- Proporcionar lo siguiente cuando un instructor imparte la capacitación en el aula:
 - Aula de tamaño adecuado para el número de estudiantes y para el instructor. El aula debe configurarse con el estilo de un aula estándar, con el área de enseñanza del instructor (con acceso a la computadora del instructor [si corresponde], un proyector de datos, los conectores necesarios, un pizarrón o un rotafolio y conexiones de alimentación) en la parte delantera del aula, frente a los participantes.
 - Proyector de datos, conectores necesarios y pantalla de proyección para presentaciones.
 - Máquinas del cliente para que los estudiantes pongan en funcionamiento un laboratorio. El cliente es responsable de proporcionar computadoras de escritorio o laptops para cada estudiante y el instructor (el equipo del instructor es opcional, a menos que el sitio sea una ubicación segura).
 - Pizarra o rotafolio con marcadores
 - Conectividad a Internet para acceder de forma remota a los sistemas de capacitación de los Servicios educativos de Dell, preferentemente conexión por cable o mediante una red inalámbrica de alta estabilidad. Los ejercicios de laboratorio dependen de una conexión estable.
 - Acceso a conexiones de alimentación suficientes

Responsabilidades de Dell:

Dell enviará al Cliente un cuestionario para que lo complete y lo devuelva a Dell entre treinta (30) y sesenta (60) días antes del curso. Además, Dell tomará las siguientes medidas:

- Proporcionará la logística y los requisitos específicos de hardware asociados con la prestación del servicio
- Proporcionará una muestra de los requisitos y la disposición del aula
- Proporcionará instrucciones de conexión
- Confirmará el personal que asistirá a la sesión de capacitación
- Confirmará los objetivos, los recursos y las fechas de la capacitación
- Confirmará la logística y las instalaciones de la capacitación, así como las responsabilidades del Cliente

Si Dell y el Cliente no consiguen llegar a un acuerdo en relación con los requisitos mencionados anteriormente, Dell se reserva el derecho de suspender los Servicios como se describe en el Formulario de pedido. Si el Cliente no puede proporcionar los sistemas informáticos ni la conectividad a Internet que reúnen las especificaciones necesarias, el curso se ofrecerá únicamente en formato de conferencia y hará referencia al equipo de producción. Los protocolos de laboratorio y los procesos relacionados podrán describirse en la pizarra para maximizar la absorción del contenido por parte de los estudiantes.

Las fechas específicas en las que se llevará a cabo el curso serán acordadas por el Cliente y por Dell. A menos que se indique lo contrario en una declaración de trabajo independiente, la comprobación de los requisitos de capacitación se programará al menos veintiún (21) días naturales antes de la fecha de capacitación solicitada; de lo contrario, Dell y el Cliente deberán completar y aprobar un Formulario de solicitud de cambio en caso de que se realice cualquier cambio al pedido original, y se evaluarán los costos adicionales.

Exámenes, certificaciones e insignias digitales

Bajo la marca del [programa Dell Proven Professional](#), Dell Learning ofrece diversas opciones para que los clientes validen sus habilidades y conocimientos a través de evaluaciones.

Exámenes:

El término “examen” se refiere a cualquier evaluación, supervisada o sin supervisión, que ofrece el programa Dell Proven Professional y que se utiliza para validar habilidades o conocimientos. Los exámenes están asociados con una certificación específica y se utilizan como una manera de validar el conocimiento de los estudiantes sobre un tema específico. Los exámenes se actualizan y se publican en nuevas versiones, según sea necesario, para garantizar su alineación con las tecnologías y los productos con los que están asociados.

Certificaciones:

Las Certificaciones son credenciales definidas como parte del programa Proven Professional que definen los requisitos específicos necesarios para validar las habilidades en un producto o tecnología específicos. La “Certificación” se obtiene al aprobar satisfactoriamente todos los exámenes requeridos y cumplir con todos los demás requisitos asociados a la acreditación correspondiente a dicho título.

Insignias digitales:

Las Insignias digitales corresponden a las insignias del programa establecidas por Dell para cuyo uso puede estar calificado si aprueba satisfactoriamente todas las pruebas requeridas y cumple con todos los demás requisitos para obtener la Credencial asociada con la Insignia digital.

Créditos de capacitación:

Los Créditos de capacitación ofrecen una manera flexible de adquirir los cursos de capacitación y exámenes que ofrece Dell Learning u otros fabricantes selectos. Los servicios de Dell Learning se pueden encontrar en <http://learning.dell.com>. Para obtener información sobre las ofertas de otros fabricantes, comuníquese con [Dell Learning](#) o con su representante de ventas.

Los Créditos de capacitación también se pueden usar para comprar suscripciones, cursos de capacitación y paquetes de Dell Learning, como se explica en las siguientes secciones.

Los Créditos de capacitación solo pueden canjearse en el país donde se adquieren. Para obtener información sobre las excepciones, debe consultar con el equipo de [Dell Learning](#) antes de registrarse para una capacitación fuera del país en el que se vendieron los Créditos de capacitación.

La duración del período durante el cual puede utilizar los Créditos de capacitación para adquirir cursos de capacitación de Dell Learning es de doce (12) meses a partir de la fecha de compra de dichos Créditos de capacitación. Todos los cursos de capacitación canjeados por los Créditos de capacitación deben programarse y realizarse con anterioridad a la caducidad del período de 12 meses

correspondiente a la fecha de compra de los Servicios en el Formulario de pedido, excepto si la ley vigente exige lo contrario. Después de la compra de Créditos de capacitación, Dell proporcionará un informe de saldo de los Créditos de capacitación en su cuenta en el portal de aprendizaje de Dell. Si tiene preguntas sobre el vencimiento de sus Créditos de capacitación, comuníquese con [Dell Learning](#) o con su representante de ventas.

Se entenderá que Dell cumplió con su obligación de proporcionar capacitación mediante Dell Learning al Cliente a cambio de los Créditos de capacitación que adquiera tras el período de 12 meses posterior a la fecha de la compra de los Créditos de capacitación, siempre que Dell Learning y el Cliente cumplan con las leyes aplicables. En caso de conflicto entre esta disposición y el acuerdo maestro del Cliente que autoriza la compra de estos Servicios, dicho acuerdo maestro tendrá prioridad sobre esta Descripción del servicio. Si los Créditos de capacitación caducan, el Cliente no tendrá derecho a recibir un reembolso por la compra de estos, a menos que Dell Learning y el Cliente acuerden lo contrario, y siempre que Dell Learning y el Cliente cumplan con las leyes vigentes. En caso de conflicto entre esta disposición y el acuerdo maestro del Cliente que autoriza la compra de estos Servicios, dicho acuerdo maestro tendrá prioridad sobre esta Descripción del servicio.

Suscripciones:

Las suscripciones ofrecen una manera flexible de controlar los costos a través de la compra del acceso a una biblioteca específica de cursos de capacitación durante un período específico, mediante créditos de capacitación o tras una compra a Dell. Es posible que existan algunas restricciones en el uso de los Créditos de capacitación para adquirir Suscripciones que contengan Capacitaciones guiadas por un instructor (inscripción abierta). Comuníquese con [Dell Learning](#) o con su representante de ventas para obtener más información.

Las Suscripciones de Dell Learning se venden en incrementos de doce (12) meses a partir de la fecha en la que usted o su organización realizó la compra de la Suscripción (el "Plazo de la suscripción"). A menos que la ley vigente exija lo contrario, todos los cursos de capacitación que se abonen con una Suscripción deben programarse y lleverse a cabo antes de que finalice el Plazo de la suscripción.

Tras la compra de la Suscripción, Dell proporcionará acceso a un portal de aprendizaje que le permitirá al Cliente activar y acceder a su Suscripción. Se entenderá que Dell cumplió con su obligación de proporcionar capacitación mediante Dell Learning al Cliente a cambio de la Suscripción que adquiera tras el Plazo de la suscripción, siempre que Dell Learning y el Cliente cumplan con las leyes aplicables. En caso de conflicto entre esta disposición y el acuerdo maestro del Cliente que autoriza la compra de estos Servicios, dicho acuerdo maestro tendrá prioridad sobre esta Descripción del servicio. Si la Suscripción caduca, el Cliente no tendrá derecho a recibir un reembolso por la compra de esta, a menos que Dell Learning y el Cliente acuerden lo contrario, y siempre que Dell Learning y el Cliente cumplan con las leyes vigentes. En caso de conflicto entre esta disposición y el acuerdo maestro del Cliente que autoriza la compra de estos Servicios, dicho acuerdo maestro tendrá prioridad sobre esta Descripción del servicio.

Paquetes

Los Paquetes de aprendizaje ofrecen una manera flexible de comprar un conjunto combinado previamente de cursos de capacitación y cupones de exámenes relacionados que ofrece Dell. Tras la compra de un Paquete, el Cliente podrá acceder a un conjunto de Capacitaciones en el aula o Capacitaciones de clase virtual y aprendizaje a demanda relacionado.

La duración del período durante el cual puede utilizar los cursos del Paquete es de doce (12) meses a partir de la fecha de compra del Paquete. A menos que la ley vigente exija lo contrario, todos los cursos de capacitación que se abonen dentro un Paquete deben programarse y lleverse a cabo antes de que finalice el período de 12 meses correspondiente a la fecha de compra de los Servicios en el Formulario de pedido.

Tras la compra del Paquete, Dell proporcionará un portal de aprendizaje que le permitirá al Cliente activar y acceder al aprendizaje adquirido. Se entenderá que Dell cumplió con su obligación de proporcionar capacitación mediante Dell Learning al Cliente a cambio del Paquete que adquiera tras el período de 12 meses posterior a la fecha de compra del Paquete, siempre que Dell Learning y el Cliente cumplan con las leyes aplicables. En caso de conflicto entre esta disposición y el acuerdo maestro del Cliente que autoriza la compra de estos Servicios, dicho acuerdo maestro tendrá prioridad sobre esta Descripción del servicio. Si el Paquete caduca, el Cliente no tendrá derecho a recibir un reembolso por la compra de este, a menos que Dell Learning y el Cliente acuerden lo contrario, y siempre que Dell Learning y el Cliente cumplan con las leyes vigentes. En caso de conflicto entre esta disposición y el acuerdo maestro del Cliente que autoriza la compra de estos Servicios, dicho acuerdo maestro tendrá prioridad sobre esta Descripción del servicio.

Ofertas de terceros

Dell (Proveedor) puede ofrecer productos y servicios que sean proporcionados por un fabricante/proveedor externo y que no sean de Dell ni tengan la etiqueta de Dell ("Ofertas de terceros") y pueden incluir ofertas de filiales del Proveedor que utilicen marcas distintas a "Dell". Sin perjuicio de otras disposiciones en el presente documento, las Ofertas de terceros están sujetas a la licencia, los servicios, la garantía y la indemnización estándar del fabricante/proveedor externo (o a un acuerdo directo aplicable entre el Cliente y dicho fabricante/proveedor), a los que el Cliente deberá adherirse. Incluso si las tarifas de soporte se facturan a través del Proveedor, las Ofertas de terceros generalmente no cuentan con soporte del Proveedor y el Cliente deberá comunicarse directamente con dicho tercero para obtener soporte (excepto que se establezca lo contrario en los términos aplicables anteriores). Se excluyen expresamente todas las reclamaciones de garantía, daños o indemnización contra el Proveedor en relación con las Ofertas de terceros.

Para conocer las ofertas de Red Hat, consulte los términos del Acuerdo empresarial de Red Hat en www.redhat.com/licenses y las Políticas de capacitación en <https://www.redhat.com/en/about/red-hat-training-policies>.

Exclusiones

Para evitar dudas, las siguientes actividades no están incluidas en el alcance de esta Descripción del servicio:

- Todo servicio, tarea o actividad que no se indique específicamente en esta Descripción del servicio o en el Formulario de pedido, así como cualquier capacitación que no se mencione en learning.dell.com.
- El desarrollo de propiedad intelectual creada única y específicamente para el Cliente.
- Dell, según su exclusivo criterio, determinará la cantidad de instructores y el conjunto de habilidades pertinente que se necesitan para llevar a cabo la capacitación. El Cliente acepta que cualquier recurso de Dell puede ser un empleado o consultor de Dell o un proveedor de servicios de Dell.

Esta Descripción del servicio no le otorga al Cliente ninguna garantía adicional a las proporcionadas en virtud de los términos de su Acuerdo.

Responsabilidades generales del Cliente

Autoridad para conceder acceso. El Cliente declara y garantiza que obtuvo el permiso necesario para que tanto él como Dell accedan, de manera remota o en persona, a los sistemas, al hardware y al software con licencia o de propiedad del Cliente, a los datos allí almacenados y a todos los componentes de hardware y software allí incluidos, y los usen con el fin de prestar estos Servicios. Si el Cliente no dispone de dicha autorización, es su responsabilidad obtenerla y hacerse cargo de los gastos antes de que el Cliente solicite a Dell la prestación de estos Servicios.

No captación. Cuando la ley lo permita, a menos que sea con previo consentimiento por escrito de Dell, durante un plazo de dos años desde la fecha indicada en el Formulario de pedido, el Cliente no solicitará el trabajo, de manera directa o indirecta, de ningún empleado de Dell a quien haya contactado en relación con la prestación del Servicio de Dell; siempre y cuando los anuncios en general y otras formas de captación igualmente amplias no constituyan la captación directa o indirecta indicada en el presente documento, se le permite contratar a cualquier empleado que haya sido despedido o que haya renunciado a su trabajo en Dell antes de comenzar a hablar con usted sobre oportunidades laborales.

Cooperación del Cliente. El Cliente entiende que, sin una cooperación rápida y adecuada, Dell no será capaz de realizar el Servicio o, de realizarlo, el Servicio podría verse materialmente alterado o aplazado. En consecuencia, el Cliente proporcionará de manera rápida y razonable toda la cooperación necesaria para que Dell realice el Servicio. Si el Cliente no ofrece la cooperación razonablemente adecuada de acuerdo con lo establecido con anterioridad, Dell no será responsable de la imposibilidad de prestar el Servicio y el Cliente no tendrá derecho a recibir un reembolso. Dell, a su exclusivo criterio, podrá denegar la admisión, o expulsar de un curso, a cualquier persona que considere un riesgo para la seguridad del instructor, de otros participantes o de la instalación. Dell no reembolsará las tarifas de capacitación pagadas en nombre de dicho participante.

Respaldo de datos. El cliente deberá completar un respaldo de todos los datos, software y programas existentes de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación de este Servicio. Se recomienda al cliente realizar respaldos periódicos de los datos almacenados en los sistemas afectados como precaución frente a posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos. Dell no será responsable de la restauración ni de la reinstalación de programas o datos.

A menos que la ley local vigente exija lo contrario, DELL NO SERÁ RESPONSABLE DE LO SIGUIENTE:

- CUALQUIER INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD EXCLUSIVA O PERSONAL;
- PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;
- PÉRDIDA O DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES;
- LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED; O
- CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS EXTERNO.

Garantías de otros fabricantes. Estos Servicios pueden necesitar que Dell acceda a software o hardware que no haya sido fabricado por Dell. Algunas garantías de los fabricantes pueden verse anuladas si Dell u otra persona que no sea el fabricante manipula el hardware o el software. El Cliente se asegurará de que la prestación de los Servicios por parte de Dell no afecte dichas garantías o, si lo hace, el Cliente deberá aceptar las consecuencias. Dell no se hace responsable por garantías de terceros ni por ningún efecto que los Servicios puedan tener sobre dichas garantías.

Horario de servicio. Bajo las leyes locales en relación con las horas de trabajo semanales, este Servicio se realizará de lunes a viernes durante el horario comercial normal de Dell que, a menos que se indique de otra manera a continuación, es de 08:00 h a 18:00 h, hora local del Cliente:

País	Horario comercial normal de Dell EMC Services
San Cristóbal, Santa Lucía, San Vicente, Trinidad, Islas Vírgenes, resto de regiones del Caribe que hablan inglés	De lunes a viernes, de 7:00 h a 16:00 h
Barbados, Bahamas, Belice, Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlandia, Gran Caimán, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noruega, Panamá, Puerto Rico, Rep. Dominicana, Surinam, Suecia, Islas Turcas y Caicos	De lunes a viernes, de 8:00 h a 17:00 h
Australia, Bermudas, China, Haití, Japón, Antillas Neerlandesas, Nueva Zelanda, Singapur, Tailandia	De lunes a viernes, de 9:00 h a 17:00 h
Argentina, Brasil, Ecuador, Francia, India, Indonesia, Italia, Corea, Malasia, México, Paraguay, Perú, Taiwán, Uruguay	De lunes a viernes, de 9:00 h a 18:00 h

País	Horario comercial normal de Dell EMC Services
Bolivia y Chile	De lunes a viernes, de 9:00 h a 19:00 h
Medio Oriente	De domingo a jueves, de 8:00 h a 18:00 h
Hong Kong	De lunes a viernes, de 9:00 h a 17:30 h

No se llevará a cabo ninguna actividad del Servicio durante los feriados locales, a menos que se hayan hecho previamente los arreglos correspondientes por escrito. En estos casos, el Servicio ofrecido fuera del horario comercial de Dell estará sujeto a los recursos disponibles y puede generar cargos adicionales.

Términos y condiciones de los Servicios de Dell

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente (“usted” o “Cliente”), y la persona jurídica que aparece identificada en su Factura por la compra de este Servicio (la “Persona jurídica de Dell”). Este Servicio se presta conforme a lo establecido en el acuerdo del Cliente (el “Acuerdo”) con la Persona jurídica de Dell y se rige por dicho acuerdo, en el cual se autoriza explícitamente la venta de este Servicio. Los productos o servicios obtenidos de cualquier reseller de Dell se rigen exclusivamente por el acuerdo entre el comprador y el reseller. Ese acuerdo puede proporcionar términos que sean idénticos a los términos de este documento o a los términos en línea que se indican a continuación. El reseller puede decidir con Dell prestar servicios de garantía o mantenimiento para el comprador en nombre del reseller. Los clientes y los resellers que presten servicios de garantía o mantenimiento, o servicios profesionales, deben estar capacitados y certificados correctamente. La prestación de servicios por parte de Clientes, resellers o terceros no capacitados o calificados puede dar lugar a tarifas adicionales si se requiere soporte de Dell en respuesta a la prestación de servicios de tales terceros. Póngase en contacto con el reseller o el representante de ventas local de Dell para obtener información adicional sobre la prestación de servicios de garantía y mantenimiento de Dell para Productos obtenidos de un reseller. En ausencia de un acuerdo que autorice explícitamente este Servicio, según la ubicación del Cliente, este Servicio se proporciona sujeto a los términos comerciales de venta de Dell o al acuerdo de reseller indicado en la tabla que aparece a continuación, y está regido por ellos. Consulte la tabla que aparece a continuación, donde se indica la URL en la que se puede encontrar el acuerdo correspondiente según la ubicación del cliente. Las partes reconocen haber leído y aceptado dichos términos.

Términos y condiciones aplicables a las compras de servicios

	Compras de servicios realizadas directamente	Compras de Servicios realizadas a través de un reseller autorizado
Estados Unidos	https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms-conditions/commercial-terms-of-sale-us	Las Descripciones del Servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Entidad jurídica de Dell, sino que serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del Servicio. Por lo tanto, en el presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del servicio de la Persona jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Persona jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Persona jurídica de Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la Entidad jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas, los términos de pago u otros términos contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre el comprador y el vendedor de forma directa no se aplicarán a usted, sino que se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y el vendedor.
Canadá	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francés canadiense)	
Países de Latinoamérica y del Caribe	Visite https://www.dell.com/latamtermsosfa Seleccione el país del usuario final para encontrar las condiciones de venta específicas; luego, vaya a la sección Términos y condiciones, y seleccione las condiciones de venta correspondientes.	
Asia-Pacífico, Japón	Sitio web local Dell.com específico del país o contratos de servicios comerciales Dell .*	
Europa, Medio Oriente y África	Sitio web local Dell.com específico del país o contratos de servicios comerciales Dell .* Francia: Contracts de service Dell France Reino Unido: Dell.co.uk/terms	

* Los Clientes pueden acceder al sitio web local de dell.com automáticamente utilizando un dispositivo dentro de su localidad o eligiendo su país en la herramienta de selección de país de dell.com.

Además, el cliente acepta que mediante la renovación, la modificación, la extensión o la continuación del uso del servicio después del plazo inicial, este estará sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento, la que se puede consultar en [Contratos de servicios comerciales | Dell](#)

Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la prestación de los Servicios, al usar los Servicios o el software asociado, o al hacer clic en el botón "Acepto" o activar la casilla "Acepto" u otra opción similar que aparezca en el sitio web Dell.com en relación con la compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell, usted acepta las condiciones de esta Descripción de servicio y de los Acuerdos incorporados al presente documento como referencia. Si participa en esta Descripción del servicio en nombre de una empresa u otra entidad legal que represente, usted declara que tiene autoridad para vincular a dicha entidad a esta Descripción del servicio, en cuyo caso "usted" o "Cliente" hacen referencia a dicha entidad. Además de recibir esta Descripción del servicio, es posible que a los Clientes de determinados países también se les solicite que firmen una Factura.

Términos y condiciones adicionales aplicables a Dell Learning

1. Plazo del servicio. Esta Descripción del servicio comienza en la fecha que aparece en su Formulario de pedido y se prolonga durante un año ("Plazo"). A menos que el Cliente y Dell acuerden lo contrario por escrito, las compras de Servicios en virtud de la presente Descripción del servicio deben realizarse únicamente para el uso interno por parte del Cliente y no para fines de reventa ni para ejecutarse como parte de un servicio prestado por una oficina de servicios.

2. Información adicional importante

A. Reprogramación y cancelación. A menos que se acuerde lo contrario por escrito por parte de Dell, todas las capacitaciones se iniciarán en la fecha programada. En caso de que el Cliente solicite cancelar o reprogramar algún Servicio de Dell Learning, Dell le reembolsará las tarifas de capacitación abonadas previamente de la siguiente manera:

- En el caso de la Capacitación guiada por un instructor (inscripción abierta) y la Capacitación guiada por un instructor (exclusiva, de clase virtual), el Cliente puede solicitar que se transfieran las fechas de capacitación a otra fecha disponible hasta catorce (14) días naturales completos antes del inicio del curso ya programado. Toda cancelación o modificación que se realice en el transcurso de catorce (14) días naturales completos a partir de la fecha de inicio confirmada del curso tendrá como resultado un cargo por cancelación equivalente al 100 % del importe del curso.
- En el caso de las ofertas de Capacitación guiada por un instructor (exclusiva, en el aula), a menos que se indique lo contrario en una declaración de trabajo independiente, el Cliente puede solicitar que se transfieran las fechas de capacitación a otra fecha disponible hasta veintiún (21) días naturales completos antes del inicio del curso ya programado. Toda cancelación o cambio dentro de los veintiún (21) días naturales completos previos a la fecha de inicio confirmada del curso tendrá como resultado un cargo por cancelación equivalente al 100 % del importe del curso que será responsabilidad del Cliente.
- En caso de que Dell cancele cualquier Servicio programado de Dell Learning, Dell hará todos los esfuerzos razonables para notificar al Cliente con anticipación la cancelación y hará todo lo posible por reprogramarlo según lo acordado entre Dell y el Cliente. Si los Servicios de Dell Learning se cancelan por razones que estén dentro del control de Dell y no se pueden reprogramar de manera razonable, Dell reembolsará al Cliente las tarifas de capacitación asociadas abonadas previamente. El reembolso será el único recurso al que el Cliente podrá acudir en caso de cancelación por parte de Dell.

B. Pago por el hardware adquirido con los Servicios. A menos que se establezca lo contrario por escrito, el pago del hardware no estará en ningún caso supeditado a la prestación o realización de los Servicios administrados, de consultoría o de capacitación contratados con dicho hardware.

C. Límites comercialmente razonables del Alcance del servicio. Dell puede rechazar la prestación del Servicio si, a su parecer, tal prestación genera un riesgo no razonable para Dell o para los proveedores del Servicio de Dell, o si algún servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell no es responsable de ninguna falla o demora en la entrega por causas ajenas a su voluntad, incluido el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en esta Descripción del servicio.

- D. **Servicios opcionales.** Es posible que Dell ofrezca servicios opcionales disponibles para su compra, que variarán en función de la ubicación del Cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell. Si no existe dicho acuerdo, los servicios opcionales se proporcionarán conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.
- E. **Subcontratación y cesión de derechos y obligaciones.** Dell podrá subcontratar este Servicio o ceder los derechos y las obligaciones de esta Descripción del servicio a proveedores de servicio externos calificados, los cuales brindarán dicho Servicio en nombre de Dell.
- F. **Cancelación.** Dell puede cancelar este Servicio en cualquier momento del Plazo por cualquiera de estos motivos:
 - El Cliente no paga el precio total de este Servicio según los términos que figuran en la factura;
 - El cliente adopta una actitud insultante o amenazadora o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico en el sitio; o
 - El Cliente no cumple con todos los términos y condiciones establecidos en esta Descripción del servicio.

Si Dell cancela este Servicio, Dell enviará al Cliente un aviso electrónico por escrito de cancelación. En esta notificación se indicará el motivo de la cancelación y la fecha en la que se hará efectiva, que no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en la que Dell envíe la notificación de cancelación al Cliente, a menos que la legislación local establezca otras disposiciones de cancelación que no puedan modificarse por acuerdo. Si Dell cancela este Servicio por alguno de los motivos anteriores, el Cliente no tendrá derecho al reembolso de ninguno de los importes abonados o debidos a Dell.

- G. **Limitaciones geográficas y reubicación.** Este Servicio no se encuentra disponible en todas las ubicaciones. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico y los tiempos de respuesta en el sitio, pueden variar según la ubicación o pueden no estar disponibles para la compra en la ubicación del Cliente; por ello, comuníquese con su representante de ventas para obtener información sobre estos detalles.
- H. **Elementos basados en la Web.** Dell no será responsable ante el Cliente por cualquier interrupción o retraso en la recepción o la transmisión de datos en relación con los elementos basados en la Web de los Servicios.
- I. **Materiales de capacitación.** Dell proporcionará materiales de capacitación: documentación del curso, directrices, materiales educativos, como libros, manuales o materiales de audio, o capacitación basada en computadora. Todos los materiales de capacitación proporcionados por Dell en cualquier forma, ya sea impresa o electrónica, son las obras protegidas del proveedor de contenido original. Los materiales de capacitación son para el uso exclusivo del participante inscrito en el curso de capacitación y no pueden ser utilizados por ninguna otra persona, reproducidos, distribuidos ni modificados sin la autorización expresa y por escrito de Dell.

© 2024 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Las marcas registradas y nombres comerciales que puedan utilizarse en este documento se refieren a las empresas que figuran en las marcas y los nombres de sus productos. Puede obtenerse una copia en papel de los términos y las condiciones de venta de Dell con previa solicitud.