

## Descripción del servicio

### Dell Premium Support Plus

---

#### Introducción

Dell se complace en proporcionar Dell Premium Support Plus for Supported Products (los “Servicios” o los “Servicios de soporte”) según esta Descripción del servicio (la “Descripción del servicio”). Su recibo o factura, confirmación del pedido, página de información u otra forma de facturación o confirmación del pedido de Dell establecida de común acuerdo (según corresponda, la “Factura”) incluirá el nombre de los servicios y las opciones de servicio disponibles que adquirió.

#### Alcance de este Servicio

Las características de su servicio incluyen:

- Soporte de hardware para los Productos cubiertos a través de los siguientes medios:
  - Asistencia en línea y por vía telefónica para la resolución de problemas de hardware de parte de agentes de soporte técnico capacitados. Soporte en línea, por chat y por correo electrónico disponible en [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support)
  - Solicitudes de asistencia telefónica: disponible 24x7 (incluidos los días festivos)<sup>1</sup>.
  - Piezas de reemplazo, cuando se considere necesario para resolver o prevenir un problema.
  - Despacho de un técnico en el sitio o entrega de piezas de reemplazo a la ubicación del cliente aprobada por Dell, como se detalla en esta Descripción del servicio (después del diagnóstico remoto, según sea necesario y de acuerdo con la opción de soporte adquirida) para abordar un Incidente calificado. Todos los incidentes que Dell contemple dentro del alcance de los servicios especificados en esta Descripción del servicio se considerarán “Incidentes calificados”.
- El derecho a Premium Support Plus incluye acceso a SupportAssist for Home PCs, que se habilita a través del software de conectividad y proporciona características que incluyen, entre otras, las siguientes:
  - Detección proactiva de problemas y creación automatizada de casos
  - Detección predictiva de fallas de hardware y creación automatizada de casos
  - Autoservicio de creación de casos
  - Autoservicio de despacho de piezas
  - Detección de malware y eliminación automática de virus. Las funcionalidades de eliminación de malware y virus no están disponibles en todas las regiones. Para obtener más información, visite [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support).
- Soporte integral para software (descrito más detalladamente en la sección Soporte integral para software a continuación) que incluye lo siguiente:
  - Soporte en línea y asistencia telefónica para la resolución de problemas de software de parte de agentes de soporte técnico capacitados. El soporte en línea y por vía telefónica está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana (incluidos los días festivos)<sup>1</sup> para determinadas aplicaciones y sistemas operativos de usuario final preinstalados por Dell en el Producto cubierto.
  - Asistencia colaborativa con partners de Dell para las aplicaciones y los sistemas operativos de usuario final aplicables preinstalados por Dell en el Producto cubierto. Consulte la sección Asistencia colaborativa a continuación para obtener información más detallada.

---

<sup>1</sup> La disponibilidad puede variar fuera de los Estados Unidos y está limitada a esfuerzos comercialmente razonables. Para obtener más información, visite [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) a fin de determinar cómo obtener más asistencia.

- Asistencia remota para la resolución de problemas de software relacionados con títulos de software comúnmente disponibles instalados por el cliente en el Producto cubierto, a través de medidas comercialmente razonables para ofrecer ayuda simple de índole práctica y respecto de la instalación y desinstalación de programas, las actualizaciones y la restauración de la configuración de fábrica.
- Asistencia remota para la configuración del antivirus de títulos de software como McAfee® en el Producto cubierto.
- Servicio Accidental Damage/Complete Care (en Latinoamérica): Dell reparará el Producto cubierto según sea necesario para corregir cualquier daño que ocurra durante su uso normal y habitual, y que haya sido provocado por daños accidentales durante la manipulación (que incluye caídas y derrames) o sobrecargas eléctricas. Consulte la descripción a continuación en la sección Accidental Damage (servicio Complete Care en Latinoamérica).

ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO CONSTITUYE UN CONTRATO ENTRE USTED Y DELL. TÓMESE UN MOMENTO PARA LEER LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES CONFORME A LOS CUALES DELL MARKETING L.P (PARA CLIENTES EN LOS ESTADOS UNIDOS), DELL CANADA INC. (PARA CLIENTES EN CANADÁ) O LA ENTIDAD DE DELL O EL PARTNER AUTORIZADO DE DELL O REVENDEDOR QUE FIGURE EN LA DOCUMENTACIÓN DEL PEDIDO (EN CADA CASO, DELL), ACUERDAN PRESTAR LOS SERVICIOS. TODOS LOS SERVICIOS DE REPARACIÓN DE HARDWARE ESTÁN DESTINADOS A PROBLEMAS DE PRODUCTOS CUBIERTOS POR LA GARANTÍA DE HARDWARE LIMITADA DE DELL (PARA CLIENTES DE EE. UU. Y CANADÁ) O EL ACUERDO DE SERVICIO DE HARDWARE BÁSICO (los clientes de EE. UU. pueden consultar <https://www.dell.com/warranty>). PARA PAÍSES DONDE DELL NO VENDE DIRECTAMENTE A USUARIOS FINALES, ES POSIBLE QUE ESTOS TÉRMINOS DEL CONTRATO VARÍEN SEGÚN LOS TÉRMINOS DEL VENDEDOR. Esta Descripción del servicio está sujeta a las condiciones de venta para consumidores de Dell o a las condiciones comerciales de venta de Dell, según corresponda. Las disposiciones del presente documento no afectan ninguna garantía reglamentaria aplicable ni ningún derecho de los consumidores.

### Dell SupportAssist for Home PCs

SupportAssist for Home PCs es una aplicación de software que proporciona monitoreo proactivo de las PC Dell. Aprovecha el aprendizaje automático y la IA para monitorear y medir proactivamente el estado general de las PC Dell a través de análisis inteligentes, integrales y predictivos.

SupportAssist for Home PCs también monitorea los sistemas y recopila información para ayudar a proporcionar soporte técnico. Si se detecta un problema, la información recolectada puede enviarse a Dell para brindarle una experiencia de soporte mejorada, personalizada y eficiente.

SupportAssist for Home PCs viene preinstalado en la mayoría de las PC que salen de la fábrica de Dell Technologies. Si SupportAssist for Home PCs ya no está instalado, puede hacerlo manualmente en la página de soporte de SupportAssist for Home PCs en Dell.com. Para instalar y utilizar SupportAssist for Home PCs, el sistema debe cumplir con los requisitos mínimos de PC. Los requisitos para habilitar la instalación y el uso de SupportAssist for Home PCs se pueden encontrar en la [guía del usuario](#) de SupportAssist y en la [página de soporte de SupportAssist for Home PCs en Dell.com](#).

SupportAssist for Home PCs debe instalarse y configurarse para transmitir los datos del sistema de vuelta a Dell a fin de recibir beneficios, entre los que se incluyen los siguientes:

- Monitoreo proactivo del sistema para detectar problemas que afecten el funcionamiento y el rendimiento normales, si es necesario, creación automática de casos o reemplazo automático de piezas.

- Detección predictiva de problemas antes de que el funcionamiento y el rendimiento normales se vean afectados y, si es necesario, creación automática de casos o reemplazo automático de piezas.
- Carga automática de diagnósticos y otros datos que permitan realizar diagnósticos remotos eficientes de problemas.
- Actualizaciones automáticas de controladores y firmware.
- Detección de malware y eliminación automática de virus. Las funcionalidades de eliminación de malware y virus no están disponibles en todas las regiones. Para obtener más información, visite [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support).

### ¿Qué datos recolecta SupportAssist for Home PCs?

- Información del usuario, como nombre de la computadora, dominio de la red, dirección IP y etiqueta de servicio de Dell.
- Información de configuración del hardware, como dispositivos instalados, procesadores, memoria, dispositivos de red y uso.
- Información de configuración de software, como información sobre el sistema operativo.

SupportAssist for Home PCs no está diseñado para recolectar información personal, como archivos personales, historial de navegación web o cookies. Sin embargo, si se recolectan datos personales de manera involuntaria o se visualizan durante el proceso de solución de problemas, se tratarán conforme a la Política de privacidad de Dell. Visite [www.Dell.com/Privacy](http://www.Dell.com/Privacy) para revisar la política de privacidad completa de Dell.

Para obtener más información sobre SupportAssist for Home PCs, incluidos la configuración, la implementación y el uso, y para ver la lista más reciente de los productos cubiertos, visite el sitio web de Dell SupportAssist for Home PCs en la [página de soporte de SupportAssist for Home PCs en Dell.com](#).

### Soporte integral de software

El soporte integral de software incluye soporte remoto para software en aplicaciones y sistemas operativos de usuario final seleccionados preinstalados por Dell en el Producto cubierto. Los títulos de software cubiertos suelen incluir aplicaciones de usuario final que vienen instaladas de fábrica, como el sistema operativo Microsoft® Windows, el software McAfee® Antivirus™, el paquete de software Microsoft® Office, el programa de contabilidad Intuit® QuickBooks®, y los programas Adobe® Photoshop® y Adobe Acrobat®.

Consulte la lista actual de los productos cubiertos por el soporte integral para software en [www.dell.com/comprehensive](http://www.dell.com/comprehensive). Tenga en cuenta que los Productos cubiertos de otros fabricantes pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes. Si desea obtener una lista actualizada de los productos de software cubiertos, comuníquese con un agente de soporte técnico.

Límites del soporte integral de software de Dell. Dell no garantiza la resolución de ninguna consulta particular relacionada con el software ni la obtención de ningún resultado específico en el producto de software cubierto. Las situaciones que originen las preguntas del cliente deben poder reproducirse en un único sistema (es decir, una unidad central de procesamiento con su estación de trabajo y otros periféricos). Dell puede concluir que un problema de software es demasiado complejo o que el Producto cubierto es de una naturaleza que impide realizar un análisis eficaz de la consulta mediante el soporte remoto. El Cliente comprende y acepta que es posible que el editor del título de software en cuestión no cuente con una resolución para un determinado problema que origine la solicitud de servicio por parte del Cliente. El cliente acepta que, en los casos en la que el editor del título de software en cuestión no ofrezca una resolución, la obligación de Dell de brindar soporte para el cliente se considerará totalmente satisfecha.

### Asistencia colaborativa

Si surge algún problema relacionado con ciertos títulos de software preinstalados por Dell en el Producto cubierto, Dell actuará como el punto único de contacto, tal como se especifica en el presente documento, hasta que los problemas se aislen y deriven al proveedor del producto de otros fabricantes. Específicamente, Dell contactará al proveedor externo y creará un “incidente del problema” o un “vale del problema” en nombre del cliente y proporcionará la documentación necesaria del problema. Una vez que se involucre a un proveedor, Dell supervisará el proceso de resolución del problema y solicitará al proveedor el estado y los planes de acción correspondientes hasta que este resuelva el problema, ya sea mediante una resolución, los pasos para corregir la situación, una solución alternativa, los cambios en la configuración o el escalamiento de un informe de errores. Si el Cliente lo solicita, Dell iniciará procedimientos de administración de escalamiento dentro de Dell o de la organización del proveedor.

A fin de ser apto para la Asistencia colaborativa, el cliente debe contar con los contratos de asistencia vigentes y con los derechos correspondientes que le otorgue el proveedor externo. Una vez aislado e informado el problema del Cliente, el tercero proveedor prestará el soporte técnico y brindará una resolución para este. **DELL NO SE HACE RESPONSABLE DEL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS NI DE LOS SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES.**

Consulte cuáles son los partners actuales de asistencia colaborativa en [www.dell.com/collaborative](http://www.dell.com/collaborative). **TENGA EN CUENTA QUE LOS PRODUCTOS CUBIERTOS DE OTROS FABRICANTES PUEDEN CAMBIAR EN CUALQUIER MOMENTO SIN PREVIO AVISO A LOS CLIENTES.**

### Asistencia remota para la resolución de problemas de software en títulos de software comúnmente disponibles instalados por el cliente

Los agentes de soporte técnico ofrecen asistencia remota para la resolución de problemas de software en títulos de software comúnmente usados, instalados por el cliente y adquiridos legalmente, lo que incluye ayuda práctica respecto de la instalación y desinstalación de software, las actualizaciones y la restauración de la configuración de fábrica. Tenga en cuenta que es posible que algunos tipos de software tengan requisitos de hardware que sean superiores a las especificaciones del Producto cubierto. Dell llevará a cabo esfuerzos comercialmente razonables para ayudar a los clientes dentro de los límites de sus sistemas.

Los ejemplos de títulos de software comúnmente disponibles instalados por el cliente que se indican a continuación se proporcionan únicamente con fines ilustrativos.

1. Programas de correo electrónico comúnmente disponibles, como Outlook® o la aplicación de correo de Windows®.
2. Exploradores de Internet comúnmente disponibles, como Firefox®, Google Chrome™, Opera™ o Microsoft® Edge®
3. Software de productividad comúnmente disponible, como Microsoft® Office®, Open Office, productos de Adobe®, Google Docs™ y software de Foxit
4. Software de finanzas comúnmente disponible, como Quicken® y QuickBooks®.
5. Software de edición de películas e imágenes comúnmente disponible, como Adobe® Photoshop® y el software de Cyberlink®.
6. Software de gaming comúnmente disponible (puede variar según la región y con el tiempo)
7. Aplicaciones de Microsoft® Store

Los agentes de soporte técnico ofrecerán asistencia remota para la configuración del dispositivo de red inalámbrica/por cable, así como de la impresora en el Producto cubierto:

1. Ayuda con la conexión a la red inalámbrica/por cable.
2. Ayuda con la configuración de la impresora.

3. Solución remota de problemas comunes propios del proceso de conexión, relacionados con la configuración de la red inalámbrica/por cable o de la impresora.

Los agentes de soporte técnico ofrecerán consejos prácticos sencillos en relación con los siguientes temas:

1. Cómo realizar una copia de respaldo de los datos
2. Cómo conectarse a Internet
3. Cómo transferir archivos a la computadora nueva
4. Cómo instalar parches o correcciones recomendados
5. Cómo personalizar el escritorio
6. Cómo instalar dispositivos periféricos

### Asistencia remota para la configuración del antivirus en el Producto cubierto

Los Clientes que dispongan de un servicio de suscripción vigente para el antivirus pueden recibir asistencia relacionada con la programación y configuración de dicho software. Nota: El Servicio que adquirió con el producto cubierto no incluye la eliminación ni la corrección real de un virus o malware en caso de que estos ya hayan infectado y dañado el Producto cubierto. Puede solicitar asistencia para la eliminación y corrección de virus o malware por un costo adicional.

### Cómo comunicarse con Dell para solicitar el Servicio

El soporte remoto en línea o por vía telefónica es una parte clave de este Servicio, y se requiere un diagnóstico o solución de problemas remotos antes de recibir este Servicio.

Paso uno: Comuníquese con Dell para obtener ayuda

- Los datos de contacto están disponibles en [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support).
- Comuníquese con Dell desde una ubicación con acceso físico al producto cubierto.
- Para ayudarnos a brindarle un mejor servicio, le pedimos que tenga la siguiente información y materiales listos cuando se comunique con nosotros: la factura de su Producto cubierto, los números de serie, el número de etiqueta de servicio, el número de modelo, la versión actual del sistema operativo, el dispositivo móvil, el número de teléfono o tarjeta SIM, así como las marcas y modelos de cualquier dispositivo periférico (como un módem) que esté utilizando y cualquier otra información solicitada por Dell.
- Dell verificará el Producto cubierto, así como los niveles de Servicio y respuesta correspondientes, y confirmará el vencimiento de los Servicios.

Paso dos: Soporte con la resolución remota de problemas

- Cuando el analista se lo solicite, proporcione información (si está disponible) sobre los mensajes de error que haya recibido y el momento en que se produjeron, las actividades que hayan precedido al mensaje de error y los pasos que ya haya seguido para intentar solucionar el problema.
- Lo guiaremos en el proceso de solución remota de problemas a través de una serie de pasos que ayudarán a diagnosticar el problema. Es posible que se le solicite que acceda al interior de su Producto cubierto donde sea seguro hacerlo.
- Siga cuidadosamente las instrucciones y cada recomendación provista. Los pasos de diagnóstico remoto y solución de problemas, como aquellos detallados en las secciones Paso uno y Paso dos, son un aspecto esencial para llegar a la correcta solución de su problema. Estos pasos pueden requerir más de una interacción o llamada con Dell, o bien una sesión prolongada.

- Si, tras completar el proceso remoto de diagnóstico y solución de problemas, Dell determina que el problema de su Producto cubierto es un incidente calificado y es necesario reemplazar una pieza, devolver el Producto cubierto para su reparación o enviar a un técnico a las instalaciones, le proporcionaremos instrucciones adicionales.

### Soporte en línea, por chat y por correo electrónico

El soporte en línea, por chat y por correo electrónico puede variar según el país<sup>1</sup>. La información de contacto de las opciones de soporte en línea, por chat y por correo electrónico se encuentra disponible en [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support).

### Solicitudes de soporte por vía telefónica

- Contamos con técnicos altamente capacitados que brindan soporte por vía telefónica<sup>1</sup> las 24 horas, los 7 días de la semana (incluidos feriados).
- Para países donde el servicio se presta principalmente en idioma local, el servicio solo estará disponible en inglés después del horario comercial local.
- Para solicitudes de soporte telefónico, comuníquese con el soporte técnico al número que aparece a continuación. Cuando se le solicite, prepárese para ingresar el código de servicio rápido que se encuentra en el Producto cubierto. Dell se reserva el derecho de cambiar estos números de soporte telefónico en cualquier momento.

Región	Número telefónico para contactarse con Dell
Estados Unidos	1-800-624-9896 o 1-877-293-1197
Canadá	1-800-847-4096
Otros países	Consulte la sección Comuníquese con nosotros de nuestra tienda en línea para obtener una lista completa de nuestra información de contacto y las opciones de soporte, o visite <a href="https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactsupport">https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactsupport</a> y seleccione la opción de país correcta.

### Servicio en el sitio

Siempre y cuando se hayan cumplido todos los términos y condiciones aplicables establecidos en esta Descripción del servicio y después de que un agente de soporte técnico complete el proceso de diagnóstico, la determinación y la solución de problemas de manera remota, quien determinará si el Incidente calificado requiere el envío de piezas o de un técnico a las instalaciones o si el problema puede resolverse de forma remota, Dell enviará a un técnico a la ubicación del Cliente para que solucione el Incidente calificado.

El agente de soporte técnico determinará si dicho servicio está disponible para el Producto cubierto dentro de su país de residencia (p. ej., Estados Unidos y Canadá).

Indique al agente de soporte técnico la dirección completa de la ubicación en la que se encuentra el Producto cubierto. Los tiempos de prestación y finalización del servicio dependen del momento del día en que Dell reciba su llamada o consulta, la alternativa de servicio que haya adquirido, la disponibilidad de piezas, las limitaciones geográficas, las condiciones climáticas y los términos de esta Descripción del servicio. Si sigue los procedimientos detallados en esta Descripción del servicio y si el problema está sujeto a despacho en virtud de esta Descripción de servicio, se enviará a un técnico a las instalaciones, por lo general, uno o dos días laborales después de completar el proceso de diagnóstico

<sup>1</sup> La disponibilidad puede variar fuera de los Estados Unidos y está limitada a esfuerzos comercialmente razonables. Para obtener más información, visite [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) a fin de determinar cómo obtener más asistencia.

remoto para áreas metropolitanas grandes y lo antes posible con base en esfuerzos comercialmente razonables para áreas más remotas. El técnico debería presentarse en su ubicación entre las 9:00 y las 6:00 p. m., hora local, de lunes a viernes, a excepción de los días festivos que suelen ser no laborales. Si el técnico en el sitio se envía para realizar el servicio después de las 17:00 h, es posible que tarde un día laboral adicional para llegar a su ubicación.

- La presencia de un adulto es obligatoria: para poder prestar el servicio en el sitio, debe haber un adulto presente en todo momento durante la visita del técnico en el sitio.
- Asistencia requerida: el técnico en el sitio debe tener acceso completo al Producto cubierto y (sin costo alguno para él) disponer de un espacio de trabajo seguro y electricidad. También debe proporcionarse un monitor o una pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell) si el producto cubierto no cuenta con estos elementos. Si no se cumplen estos requisitos, el técnico en el sitio no está obligado a prestar el servicio.
- Si no puede asistir a la visita de servicio: si usted o un representante autorizado no se encuentran en el lugar cuando llegue el técnico al sitio, este no podrá prestar el servicio para el Producto cubierto. Si este es el caso, es posible que se le cobre un cargo adicional por una visita de mantenimiento de seguimiento.
- En algunos países, es posible que su vendedor o un contratista externo en representación de Dell presten el servicio en el sitio.

### Unidades reemplazables de cliente (CRU)

Independientemente del nivel de respuesta del servicio adquirido, algunas piezas están específicamente diseñadas para que el Cliente las pueda extraer y reemplazar con facilidad: estas piezas se denominan Unidades reemplazables de cliente ("CRU"). Si, durante el diagnóstico remoto, el agente de soporte técnico determina que un Incidente calificado se puede resolver con una pieza designada como CRU, Dell enviará dicha pieza directamente al Cliente. El método de transporte de la pieza CRU depende del nivel de servicio que haya contratado el Cliente. Las piezas de reemplazo para los clientes con tiempos de respuesta de Advanced Exchange o servicio en el sitio se enviarán mediante un método de transporte de uno a dos días laborales, a menos que el agente de soporte técnico indique lo contrario.

### Otras opciones de respuesta del servicio

Si, tras completar el proceso remoto de diagnóstico, determinación o solución de problemas, Dell determina que se requiere otro método de reparación que no sea el servicio en el sitio después del proceso remoto de diagnóstico para resolver un incidente calificado, Dell puede seleccionar entre las opciones de respuesta de servicio incluidas en la tabla que aparece a continuación, según el país o la región aplicable. Dell también puede poner otras opciones de servicio a disposición del Cliente en el momento en que dicho Cliente inicia una solicitud de servicio.

Si se descubre que el problema notificado se debe a opciones no pertenecientes a Dell agregadas al Producto cubierto, es posible que se aplique un cargo por el servicio y que la reparación y la devolución se retrasen. Dell se reserva el derecho a enviar al cliente un reemplazo completo para el producto cubierto o un reemplazo para piezas del producto cubierto en lugar de reparar y devolver el producto cubierto que el cliente envió para su reparación.

El Cliente está obligado a pagar el precio estándar de Dell vigente en ese momento por cualquier pieza extraída del Producto cubierto y que el Cliente no haya devuelto correctamente a Dell. La falta de puntualidad en el pago de las piezas no devueltas correctamente a Dell puede dar lugar a la suspensión del servicio al cliente en virtud de esta Descripción del Servicio. En el caso de que el Producto cubierto se encuentre en un área que no cuenta actualmente con un servicio principal de transporte general o que cuenta con un servicio limitado brindado por una o más de las principales empresas de transporte general, el servicio de reparación normal de Dell se retrasará.

El Cliente no debe enviar manuales, información confidencial, privada o personal, ni medios extraíbles. Dell no asume responsabilidad por la pérdida o daño de datos o medios, ni por la información confidencial, privada o personal del Cliente.

Nivel de respuesta del servicio:	País/región:	Detalles:
Servicio por correo rápido: Dell provee la caja y paga el envío; o Devolución al depósito	Estados Unidos y Canadá	Si, tras completar el proceso remoto de diagnóstico o resolución de problemas, Dell determina que el Producto cubierto requiere Servicio de correo rápido, entonces se enviarán el embalaje, las instrucciones de envío y la carta de porte de envío prepago a la ubicación del Cliente, por lo general, uno o dos días laborales después de completar el proceso remoto de resolución de problemas. Dell utilizará la entrega al siguiente día laboral al enviar el embalaje, las instrucciones de envío y la carta de porte de envío prepago al Cliente. El cliente debe embalar el producto cubierto de inmediato y enviarlo por correo o programar que el transportista lo retire el mismo día o el siguiente día disponible. Cualquier demora en el envío de los Productos cubiertos por parte del cliente al depósito de devolución generará un retraso en los tiempos de respuesta de la reparación.
Servicio por correo: flete prepago	Australia, Brasil y Hong Kong	La prestación del servicio de correo comienza con la comunicación con el soporte técnico, como se indicó anteriormente. Durante el proceso remoto de diagnóstico y solución de problemas, el agente de soporte técnico determinará si el problema requiere el envío del Producto cubierto a un centro de reparaciones designado por Dell para realizar una reparación del Incidente calificado. El tiempo de ciclo típico, incluido el envío desde el centro de reparación y hacia este, es de siete a doce días laborales a partir de la fecha en que el Cliente envía el Producto cubierto a Dell.
Servicio de entrega	Región de Latinoamérica y algunos países del sur de Asia	Este servicio permite llevar el producto a un punto de entrega y comienza con la comunicación con el soporte técnico, como se indicó anteriormente. Durante el proceso remoto de diagnóstico y solución de problemas, el agente de soporte técnico diagnosticará si el problema es una falla del hardware; de ser así, le pedirá al Cliente que envíe el Producto cubierto a un centro de reparaciones designado por Dell o a una ubicación de envío (el Cliente deberá hacerse cargo de los costos). El horario estándar de servicio corresponde al horario comercial local, cinco días a la semana (a excepción de los días festivos nacionales). Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en la Factura del Cliente. Una vez que el producto cubierto se haya reparado, Dell se comunicará con el cliente para planificar el retiro del producto. El acuerdo de nivel de servicio de reparación es de siete a doce días laborales, pero puede variar según el país y la ciudad.

Nivel de respuesta del servicio:	País/región:	Detalles:
Servicio de entrega a un partner	Disponible en ciertos mercados emergentes de Europa, Medio Oriente, África, Vietnam, Pakistán, Sri Lanka, Bangladés, China e India	Este servicio consiste en llevar el producto a un punto de entrega. El servicio comienza al comunicarse o llevar el Producto cubierto a un centro de reparaciones o a un lugar de envío designados por Dell (el Cliente deberá hacerse cargo de los costos). El horario estándar de atención del servicio depende del horario comercial local y está disponible de lunes a viernes (a excepción de los feriados nacionales). Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en la Factura del Cliente. Una vez que se haya reparado el Producto cubierto, el proveedor de servicios autorizado de Dell se comunicará con el cliente para organizar su retiro. El acuerdo de nivel de servicio de reparación es de siete a doce días laborales, pero puede variar según el país y la ciudad.
Servicio de retiro y devolución	Europa occidental, Sudáfrica, Polonia, República Checa, Malasia, Singapur, Tailandia, Corea del Sur y Taiwán	El servicio de retiro y devolución comienza con la comunicación con el soporte técnico. Si se diagnostica un Incidente calificado en el Producto cubierto que no puede resolverse mediante el proceso remoto de diagnóstico y solución de problemas con el agente de soporte técnico, un representante de Dell retirará el Producto cubierto y lo llevará a un centro de reparaciones designado por Dell. Este método de servicio incluye la mano de obra y las piezas de reparación o reemplazo para la unidad principal del sistema, incluidos el monitor, el teclado y el mouse, si no se solicitaron por separado. El acuerdo de nivel de servicio de reparación dura entre siete y doce días laborales, pero puede variar según el país y la ciudad.
Servicio de retiro y devolución por socios	Ciertos mercados emergentes de Europa, Medio Oriente y África	El servicio de retiro y devolución comienza mediante la comunicación con su proveedor de servicios autorizado de Dell. Si se diagnostica un Incidente calificado en el Producto cubierto y no puede resolverse mediante el proceso remoto de diagnóstico y solución de problemas, su proveedor de servicio autorizado de Dell retirará el producto cubierto y lo llevará a un centro de reparaciones designado por Dell. El horario estándar de atención del servicio depende del horario comercial local y está disponible de lunes a viernes (a excepción de los feriados nacionales). Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en la Factura del Cliente. Una vez que se haya reparado el Producto cubierto, el proveedor de servicio autorizado de Dell se comunicará con el cliente para organizar su devolución. Este método de servicio incluye la mano de obra y las piezas de reparación o reemplazo para la unidad principal del sistema, incluidos el monitor, el teclado y el mouse, si no se solicitaron por separado. Los acuerdos de niveles de servicio pueden variar por país o ciudad.
Parts Only Service	Disponible en todo el mundo	Para las unidades reemplazables de cliente y los accesorios de marca Dell, Dell permitirá que el Cliente solicite piezas de reemplazo para solucionar un Incidente calificado. Dell puede proporcionar intercambios de unidad completa en lugar del intercambio de piezas individuales, en cuyo caso Dell incluye un contenedor de envío prepago con cada pieza de reemplazo que el cliente usará para devolver la pieza original dañada a Dell.

Nivel de respuesta del servicio:	País/región:	Detalles:
Servicio Advanced Exchange	<b>Disponible en todo el mundo<sup>1</sup></b>	Para los Clientes con el servicio Advanced Exchange o, a modo de cortesía y según el criterio de Dell, Dell puede enviar un producto de reemplazo a la ubicación del Cliente para solucionar un Incidente calificado. El envío del producto de reemplazo se realizará por vía terrestre. En algunos casos, a criterio de Dell, también se puede enviar a un técnico al sitio para reemplazar o instalar el producto de reemplazo. Una vez que se reciba el producto de reemplazo, el cliente debe devolver el producto cubierto defectuoso a Dell, para lo cual debe llevarlo a la ubicación del transportista de devolución designado en un período de 3 días laborales. Si Dell determina que el Producto cubierto no puede devolverse en la ubicación del transportista y que el Cliente debe devolverlo por correo, el Cliente deberá utilizar el embalaje, las instrucciones de envío y un documento de envío prepago que normalmente se envían junto con el producto de reemplazo. Al recibir el producto de reemplazo, el cliente debe embalar el producto cubierto de inmediato y enviarlo por correo o programar que el transportista lo retire el mismo día o el siguiente día disponible. Si el cliente no devuelve el artículo defectuoso, se podrá cobrar un cargo.

Nivel de respuesta del servicio:	Detalles:
Términos y condiciones aplicables a todas las opciones de respuesta para productos que no pueden repararse en el campo.	<p>Después del diagnóstico remoto, si el producto no puede repararse en el campo debido a los motivos que estableció el agente de soporte técnico, este proporcionará instrucciones sobre cómo devolverlo al centro de reparaciones designado por Dell. El Producto cubierto se debe enviar a la dirección que indique el agente de soporte técnico y debe estar etiquetado de manera destacada con el “Número de autorización de devolución”. El agente de soporte técnico proporcionará dicho número. Para acelerar la reparación o el reemplazo, adjunte una breve descripción escrita del problema. Embale el producto en su embalaje original. Si no lo tiene, el agente de soporte técnico puede brindarle otro, pero es posible que se aplique un cargo por este servicio.</p> <p>Precauciones de envío: El Cliente no debe enviar manuales, información confidencial, privada o personal, ni medios extraíbles. Dell no asume responsabilidad por la pérdida o daño de datos o medios, ni por la información confidencial, privada o personal del Cliente.</p>

### Premium Support Plus no incluye las siguientes opciones:

- Actividades no descritas o definidas expresamente en esta Descripción del servicio, incluidas, entre otras, la instalación, desinstalación, reubicación, asistencia de capacitación y actividades administrativas remotas.
- Asistencia administrativa o de rendimiento que no se describe expresamente en esta Descripción del servicio.

<sup>1</sup> La disponibilidad puede variar fuera de los Estados Unidos y está limitada a esfuerzos comercialmente razonables. Para obtener más información, visite [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) a fin de determinar cómo obtener más asistencia.

- Suministro de artículos, reemplazo de medios, suministros operativos, accesorios decorativos o piezas como estructuras y cubiertas, o el soporte para estos.
- Baterías para dispositivos con más de 12 meses de antigüedad que no estén cubiertas por el servicio de batería ampliado de Dell o baterías adquiridas con una garantía de 3 años contra fallos para dispositivos con más de 36 meses de antigüedad que no estén cubiertas por el servicio de batería ampliado de Dell.
- Soporte directo de productos de otros fabricantes o asistencia colaborativa de versiones que actualmente no son compatibles con el fabricante, el proveedor o el partner.
- Soporte para hardware o software instalado posteriormente por el Cliente, a menos que esté cubierto por un contrato de servicio adquirido por separado a Dell.
- No se permite la eliminación de malware ni virus más allá de las funcionalidades de SupportAssist for Home PCs, como se describe expresamente en esta Descripción del servicio.
- Servicios de respaldo de datos.
- La recuperación o la transferencia de datos o aplicaciones.
- Instalación, optimización y configuración avanzadas de manera inalámbrica, en red o remota de aplicaciones que no estén descritas expresamente en esta Descripción del servicio.
- Scripts, programación, diseño o implementación de bases de datos, desarrollo web o kernels recopilados.
- Reparación de los productos cubiertos que tengan daños o fallos estéticos y que no afecten sustancialmente el funcionamiento del dispositivo.
- Servicios que, en opinión de Dell, son necesarios debido a intentos no autorizados de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software por parte de personas ajenas a Dell, el reseller autorizado o el proveedor de servicio de Dell, o los clientes con piezas de CRU (unidades reemplazables de cliente).
- Soporte técnico para aplicaciones de software que Dell considera poco comunes y que no están cubiertas por el fabricante OEM, no están incluidas en la lista de soporte integral para software o no están presentes entre los principales títulos de juegos según lo determinado exclusivamente por Dell.
- Soporte técnico para aplicaciones de shareware.
- Servicios que, a juicio de Dell, son necesarios debido a un tratamiento o uso inadecuados de los productos o equipos.
- Soporte para equipos dañados por casos fortuitos (por ejemplo: rayos, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes, entre otros), uso indebido, accidentes (distintos de los expresamente cubiertos por los términos del Servicio Accidental Damage/Complete Care), maltrato del Producto cubierto o sus componentes (por ejemplo: el uso de líneas de voltaje incorrectas, el uso de fusibles incorrectos, el uso de dispositivos o accesorios incompatibles, ventilación inadecuada o insuficiente, o incumplimiento de las instrucciones de operación, entre otros), modificación, instalación en entornos operativos o físicos incorrectos, mantenimiento incorrecto por parte del Cliente (o el agente del Cliente), extracción o alteración del equipo o de las etiquetas de identificación, o fallas causadas por un producto del que Dell no es responsable.
- Nota: Pueden darse situaciones específicas en las que el Producto cubierto se vea infectado por un virus o malware que impide que Dell preste soporte hasta su remoción. En estas situaciones, el agente de soporte técnico brindará la información al Cliente.

#### [Accidental Damage \(Servicio Complete Care en Latinoamérica\)](#)

**NOTA: Estos términos y condiciones para el Servicio Accidental Damage/Complete Care NO se aplican a los clientes de Australia, Austria, Bélgica, República Checa, Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Nueva Zelanda, Noruega, Polonia, Portugal, Eslovaquia, Sudáfrica, Corea del Sur, España, Suecia, Suiza y el Reino Unido.**

**Este documento no es un contrato de seguro. Lea este Acuerdo detenidamente.** Los clientes de EMEA (Europa, Medio Oriente, África) y Asia pueden ver los términos independientes de las condiciones de cobertura de Accidental Damage Protection o Accidental Damage Theft Protection, que describen los términos y condiciones correspondientes a la característica Servicio Accidental Damage/Complete Care de la compra de Premium Support Plus por parte del cliente en [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts).

Los clientes de Australia y Nueva Zelanda pueden acceder al servicio Dell Accidental Damage Protection Insurance y su declaración de divulgación de productos, en la que se describen los términos y condiciones correspondientes a la característica Servicio Accidental Damage/Complete Care de la compra de Premium Support Plus por parte del cliente en <https://www.dell.com/servicecontracts>.

La sección Accidental Damage (servicio Complete Care en Latinoamérica), el “Servicio Accidental Damage/Complete Care”, se aplica de la siguiente manera: durante el plazo de esta Descripción del servicio y según lo dispuesto en sus limitaciones, repararemos o reemplazaremos el Producto cubierto según sea necesario para corregir cualquier daño que pueda producirse durante su uso normal y habitual, y que haya sido provocado por daños accidentales durante la manipulación (que incluye caídas y derrames) o sobretensiones eléctricas.

Se incluyen solamente las piezas integradas o en la unidad base del producto cubierto, incluidas las piezas o los accesorios necesarios para el funcionamiento habitual de la unidad de base y enviadas desde el punto de venta, como memoria interna, LCD integrado, componentes y conmutadores internos, botones integrados, gabinetes, cubiertas o paneles, controles remotos, bases de sincronización, o cables.

Cuando se adquiere el Servicio Accidental Damage/Complete Care para un sistema de escritorio, tanto la computadora de escritorio como el monitor adquirido con ella estarán cubiertos por la Descripción del servicio. El Servicio Accidental Damage/Complete Care no cubre computadoras conectadas externamente, periféricos (entre ellos, impresoras) u otros dispositivos que puedan funcionar junto con el Producto cubierto, y este Servicio no cubre componentes, estuches, soportes de pared para televisión o monitor, cableado o elementos clasificados como “accesorios” o “consumibles” y que no estén incorporados o dentro de la unidad base del Producto cubierto, como baterías que tengan la garantía vencida, bombillas, cartuchos de tinta reemplazables/desechables, papel para impresiones o papel fotográfico, discos de memoria, tarjetas de memoria, tarjetas SIM, dispositivos de memoria desechables, conexiones mediante cables, estuches de transporte, lápices para pantalla táctil, docking stations, módems externos, parlantes externos, consolas de juegos, discos de juegos, monitores secundarios, mouse externo para laptops, teclados externos para laptops u otros dispositivos de entrada y salida, cualquier otro componente que no sea interno del Producto cubierto para el cual haya contratado el Servicio Accidental Damage/Complete Care, u otras piezas y componentes que requieran mantenimiento regular por parte del usuario.

Si reparamos su Producto cubierto, usted comprende y acepta que reemplacemos las piezas originales con piezas nuevas o usadas del fabricante original o de uno diferente. Las piezas de reemplazo cumplirán la misma función que las piezas originales. A nuestro criterio, podremos designar una empresa asociada o contratar a terceros para completar las reparaciones del producto cubierto.

Si decidimos que es necesario reemplazar el producto cubierto en lugar de repararlo, recibirá un producto cubierto equivalente o mejor que el que haya adquirido originalmente de Dell, como lo determinemos según nuestra exclusiva y razonable discreción.

En todo accidente que Dell determine que es elegible para el Servicio Accidental Damage/Complete Care en virtud de este Acuerdo (a los efectos de la sección Servicio Accidental Damage/Complete Care, “Incidente calificado”), la cobertura del Servicio Accidental Damage/Complete Care se limita a un Incidente calificado por Producto cubierto por un período de 12 meses que comienza en la fecha del plazo del Servicio. La capacidad de presentar un incidente no se acumula ni continúa por otro período subsiguiente de 12 meses. No obstante, cada Incidente calificado se aplicará al período de 12 meses durante el que se informa, incluso si dicho incidente se resuelve durante un período subsiguiente. Una vez que se haya alcanzado el límite del Incidente calificado, es posible que Dell ofrezca reparación del producto del cliente por un costo adicional.

**Nivel de respuesta del servicio.** Cuando solicita el Servicio Accidental Damage/Complete Care, debe permitir que Dell evalúe el Producto cubierto a fin de determinar si califica o no para dicho Servicio. El agente de soporte técnico de Dell le informará las opciones disponibles para enviar el producto cubierto a Dell para su evaluación y reparación. Siempre y cuando siga nuestras indicaciones, según se especifica en la sección acerca de la cooperación con el técnico que aparece a continuación, Dell pagará todos los gastos de envío del Producto cubierto a las instalaciones de servicio de Dell. En algunos casos, es posible que Dell realice otra evaluación y utilice otros métodos de reparación disponibles como parte del Servicio Accidental Damage/Complete Care.

**Solo hardware.** El soporte del Servicio Accidental Damage/Complete Care es solo para hardware y no incluye soporte de software. La exclusión del software incluye, entre otros: 1) todo fallo o daño, incluidos, entre otros, los daños provocados por malware o virus (a menos que el daño se encuentre dentro del alcance del soporte del malware y virus incluido en Premium Support Plus) en el software instalado previamente, adquirido con el Producto cubierto o instalado de otro modo en él y 2) todo software instalado mediante la integración personalizada de fábrica. Además, este Servicio no cubre ningún otro elemento agregado mediante la integración de fábrica personalizada. Realizaremos los esfuerzos razonables para reparar o reemplazar elementos de la integración de fábrica personalizada que no sean de software que, de otra manera, serían componentes excluidos, pero este acuerdo no garantiza que lo haremos.

**Limitaciones del servicio.** El Servicio Accidental Damage/Complete Care no incluye los siguientes elementos, por lo que no tenemos la obligación de repararlos o reemplazarlos:

- Cualquier daño o falla en el Producto cubierto que sea estético. Según este acuerdo, no tenemos la obligación de reparar el desgaste natural razonable en el producto cubierto ni en otros elementos superficiales, tales como rayones y abolladuras que no impidan materialmente el uso del producto cubierto.
- Todo Producto cubierto que haya intentado reparar una persona ajena a Dell o una persona no designada por Dell. No realizaremos ningún reembolso por reparaciones al producto cubierto que usted o cualquier otra persona haya realizado o intentado realizar.
- Todo Producto cubierto que sufra un daño relacionado con la instalación incorrecta o inadecuada por parte del cliente o como consecuencia de ella. “Instalación del cliente” incluye cualquiera de las siguientes actividades ejecutadas por el cliente o un tercero en representación del cliente: (1) desembalado o traslado del producto cubierto; (2) instalación o montaje del producto cubierto a una pared u otra estructura (o retiro de esta misma instalación); y (3) fijación de soportes u otros dispositivos de soporte de peso diseñados para la instalación o montaje en paredes u otras estructuras (o el retiro de estos dispositivos). La instalación del cliente no incluye los servicios de instalación adquiridos de Dell.
- Cualquier Producto cubierto que se haya perdido o haya sido robado. Para recibir reparación o reemplazo de un producto cubierto, debe regresar el producto cubierto a Dell en su totalidad.

- Cualquier Producto cubierto dañado por el fuego de una fuente externa o que se dañe intencionalmente o a causa de uso indebido o abuso, por no seguir las instrucciones provistas con el Producto cubierto o por su uso en un entorno inadecuado. Si encontramos evidencia de daño intencional, uso indebido, abuso, falla al seguir las instrucciones provistas con el producto cubierto o uso de este en un entorno inadecuado, no estamos obligados a reparar o reemplazar el producto cubierto.
- Toda recuperación o transferencia de datos almacenados en el Producto cubierto. Usted es el único responsable de toda la información almacenada en el Producto cubierto, y es su absoluta responsabilidad realizar un respaldo completo de la información existente, software, y programas en el producto afectado antes de recibir servicio (incluyendo soporte telefónico) o enviar productos a Dell. Además, usted es responsable de eliminar cualquier medio confidencial, personal, o de propiedad como tarjetas SIM, tarjetas de memoria, CD, o tarjetas PC. En el marco de la Descripción del Servicio Accidental Damage/Complete Care, no prestamos ningún servicio de recuperación de datos. Sin embargo, si Dell determina que es necesario el reemplazo de un dispositivo de almacenamiento o disco rígido, volveremos a instalar, sin cargo, la versión actual en ese momento del software y el sistema operativo que nos haya comprado originalmente, incluyendo cualquier aplicación de integración personalizada de fábrica. Sin embargo, no declaramos ni garantizamos, ni estamos obligados por esta Descripción del servicio a asegurar, que toda aplicación de la integración de fábrica personalizada instalada será compatible con el producto cubierto de reemplazo.
- Mantenimiento preventivo. No es necesario que realice ningún mantenimiento preventivo del Producto cubierto para obtener la reparación o el reemplazo de un Producto cubierto incluido en los presentes términos sobre soporte de Accidental Damage/Complete Care.
- A menos que se especifique en la presente, cualquier otro daño que no sea provocado por fallos en los materiales, la mano de obra o el uso normal y habitual del Producto cubierto.
- Todo daño provocado por razones de fuerza mayor, tales como, entre otras, rayos, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes.

**Limitaciones adicionales para el Servicio comprado después de la adquisición del Producto cubierto.** Cuando la ley lo permita, es posible que el Servicio Accidental Damage/Complete Care también esté disponible para su compra después de la fecha en que el Cliente haya comprado un producto. En esos casos, se aplican las siguientes condiciones y limitaciones:

- **Las solicitudes del Servicio Accidental Damage/Complete Care para el Producto cubierto no se pueden presentar hasta 30 días después de la fecha de compra de dicho Servicio, según se indica en la factura del Cliente, la hoja informativa u otra confirmación de pedido; sin embargo, el período de espera de 30 días no se aplicará a los Clientes que extiendan el período de servicio antes de la finalización del plazo de servicio precedente.**
- El cliente es responsable de garantizar que el Producto cubierto esté en condiciones normales de funcionamiento al momento de comprar el Servicio Accidental Damage/Complete Care. En ninguna circunstancia, Dell será responsable de prestar dicho Servicio para cualquier daño o fallo existente antes de la compra del Servicio Accidental Damage/Complete Care por parte del Cliente.

## Responsabilidades generales del Cliente

**Autoridad para conceder acceso.** El cliente declara y garantiza haber obtenido autorización para que tanto el cliente como Dell accedan a los productos cubiertos, los datos contenidos en ellos y todos los componentes de hardware y software incluidos, y los usen, con el propósito 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.

**Colaboración con el diagnóstico de soporte en línea, el agente de soporte técnico y el técnico en el sitio.** El Cliente colaborará con el representante de servicio de diagnóstico de soporte remoto o el agente de soporte técnico de Dell, y seguirá las instrucciones que le proporcionen. La experiencia demuestra que la mayoría de los problemas y errores del sistema pueden corregirse de manera remota mediante un seguimiento minucioso de las instrucciones de diagnóstico o a través de una estrecha cooperación entre el usuario y el agente de soporte técnico.

**Mantenimiento de software y versiones de servicios.** El Cliente mantendrá el software y los Productos cubiertos en los niveles o las configuraciones de versión mínimos especificados por Dell en [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support). El Cliente también debe garantizar la instalación de piezas de reemplazo, parches, actualizaciones de software o versiones posteriores, tal y como indica Dell, a fin de que los Productos cubiertos sigan siendo elegibles para este Servicio.

**Respaldo de datos y eliminación de datos confidenciales.** 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 copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en los sistemas afectados como precaución frente a posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos. Además, el Cliente es responsable de eliminar cualquier información personal, confidencial o de propiedad, y cualquier medio extraíble como tarjetas SIM, CD o tarjetas de PC, independientemente de que también haya un técnico en el sitio proporcionando asistencia. Dell no será responsable de la restauración o reinstalación de programas ni datos. A menos que las leyes locales aplicables lo prohíban, Dell no será responsable de lo siguiente en relación con la pérdida de datos:

1. Cualquier información confidencial, privada o personal.
2. Pérdida o daño de datos, programas o software.
3. Pérdida o daño de medios extraíbles.
4. Cargos de voz o de datos en los que se haya incurrido por no haber retirado todas las tarjetas SIM u otros medios extraíbles de los Productos cubiertos devueltos a Dell.
5. Pérdida de uso de un sistema o una red.
6. Cualquier acto u omisión, incluida la negligencia, por parte de Dell o de un proveedor de servicios externo.

**Configuración del antivirus.** Antes de recibir asistencia para la configuración del antivirus, el Cliente debe tener un servicio de suscripción vigente para dicho antivirus.

**Corrección de malware y virus.** Es posible que la eliminación de malware y virus detectados por SupportAssist for Home PCs también requiera asistencia del cliente, soporte remoto de Dell, o ambas. El cliente reconoce que la alteración o corrección de algunos programas de malware y virus pueden afectar el rendimiento de ciertos programas. Además, ciertas licencias de software pueden restringir la alteración o eliminación de estos programas. El cliente es responsable de examinar dichas licencias y garantizar que los procedimientos que se realizan como parte de estos servicios no afecten dichas licencias o, si lo hacen, que el efecto en dichas licencias o en el rendimiento del sistema sea aceptable. El cliente también reconoce que estos servicios no pueden garantizar que otros virus y malware no regresarán o aparecerán en el Producto cubierto del cliente luego de la prestación de los servicios. Dada la creciente

complejidad de las actividades de corrección de antivirus y la variedad de problemas que pueden surgir como resultado de la introducción de código malicioso, el cliente ratifica que la prestación de este servicio por parte de Dell no brinda ninguna garantía de que no habrá malware ni virus después de que se realice el servicio. Dell espera que sus clientes empleen software de protección, como firewalls y antivirus, para proteger la red y los sistemas del cliente contra el acceso no autorizado y la propagación automatizada de software malicioso.

**Garantías de terceros.** 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.

**Términos y condiciones de los Servicios de Dell**

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente (“usted” o “Cliente”), y la entidad de Dell que aparece identificada en la factura emitida por la compra de este Servicio.

**Para consumidores en los Estados Unidos:** Dell se complace en proporcionar estos servicios a los Clientes de acuerdo con esta Descripción del servicio y las “Condiciones de venta para consumidores de los EE. UU”. aplicables en [www.dell.com/terms](http://www.dell.com/terms) (a las que se denomina “Acuerdo”).

**Para todos los clientes:** consulte la tabla que aparece a continuación, en la que 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. Si usted es un cliente comercial, consulte las condiciones comerciales de venta de su país.

Términos y condiciones aplicables a la compra de Servicios de Dell		
Ubicación del Cliente	Cientes que compran servicios de Dell directamente a Dell	Cientes que compran Servicios de Dell a través de un reseller de Dell autorizado
<b>Estados Unidos</b>	Términos de venta del consumidor de los Estados Unidos en <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>	Términos de venta del consumidor de los Estados Unidos en <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>
<b>Canadá</b>	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (francés de Canadá)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (francés de Canadá)
<b>Países de Latinoamérica y del Caribe</b>	Visite <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 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.	Sitio web local específico de cada país en <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> <a href="https://www.dell.com/servicecontracts">https://www.dell.com/servicecontracts</a>

<b>Asia-Pacífico, Japón</b>	<p>Sitio web local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico de cada país</p> <p><a href="#">Contratos de servicio para consumidores   Dell</a></p>	<p>Las Descripciones del servicio y otros documentos de servicios de Dell que pueda recibir de su vendedor no constituirán un contrato entre usted y Dell, sino que servirán solamente para describir el contenido del Servicio que adquiera de su vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio, así como los límites y limitaciones de dicho Servicio. Como consecuencia, toda referencia al “Cliente” que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del servicio de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell solo deberá interpretarse como una referencia a Dell como el proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. A menos que lo adquiera a Dell, no tendrá una relación contractual directa con Dell en relación con el Servicio descrito en el presente. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.</p>
<b>Europa, Medio Oriente y África</b>	<p>Además, los Clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda:</p> <p>Sitio web local específico de cada país en <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> o <a href="http://www.dell.com/servicecontracts">http://www.dell.com/servicecontracts</a></p> <p>Reino Unido: <a href="#">Contratos de servicio para consumidores   Dell Reino Unido</a></p> <p>Francia: <a href="#">Contratos de servicios para personas   Dell Francia</a></p> <p>Alemania: <a href="#">Contratos de servicio para usuarios domésticos   Dell Alemania</a></p>	<p>Las Descripciones del servicio y otros documentos de servicios de Dell que pueda recibir de su vendedor no constituirán un contrato entre usted y Dell, sino que servirán solamente para describir el contenido del Servicio que adquiera de su vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio, así como los límites y limitaciones de dicho Servicio. Como consecuencia, toda referencia al “Cliente” que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del servicio de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell solo deberá interpretarse como una referencia a Dell como el proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. A menos que lo adquiera a Dell, no tendrá una relación contractual directa con Dell en relación con el Servicio descrito en el presente. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.</p>

**Nota:** Los clientes pueden acceder al sitio web local de Dell con solo ingresar a [www.dell.com](http://www.dell.com) desde una computadora conectada a Internet en su área o eligiendo entre las opciones del menú desplegable “Elija una región/país” en Dell.

**Todos los clientes:**

Antes del vencimiento del contrato de servicio y sujeto a las limitaciones especificadas en esta Descripción del servicio, es posible que pueda extender el período de servicio según las opciones disponibles y vigentes en ese momento para el Producto cubierto en cuestión, siempre que la duración del contrato de servicio no supere la duración de la garantía de hardware (incluida cualquier extensión de garantía). Tenga en cuenta que esto es independiente de cualquier derecho de garantía legal que pueda tener en virtud de la legislación local de protección al consumidor obligatoria. Además, el Cliente acepta que al renovar, modificar, extender o seguir utilizando el Servicio después del plazo inicial, este estará sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento, que estará disponible para su revisión en [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts).

En la medida en que cualquiera de los términos de esta Descripción del servicio entre en conflicto con los términos del Acuerdo, prevalecerán los primeros, pero únicamente en la medida del conflicto específico, no debiendo entenderse que sustituyen ningún otro término del Acuerdo que no entre específicamente en contradicción con esta Descripción del servicio.

Si realiza el pedido de los Servicios, recibe la prestación de los Servicios, usa los Servicios o el software asociado, o hace clic en el botón "Acepto" o activa 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 del servicio y de los acuerdos incorporados al presente documento por remisión. 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 se les solicite que firmen la Documentación de orden.

**Términos y condiciones adicionales correspondientes a los servicios relacionados con el soporte y la garantía**

1. **Plazo del servicio** Esta Descripción del servicio comienza en la fecha en que se realiza el pedido y continúa durante el Plazo del servicio. El "Plazo del Servicio" comienza en la fecha de emisión de la factura del Cliente y se extiende durante el plazo indicado en la misma. Para los países donde Dell no vende directamente a clientes finales, la Descripción del servicio comienza en el momento de la primera compra y dura por el período que establezca Dell en los documentos complementarios (p. ej., la factura de Dell) y el sitio web de Dell. A menos que el Cliente y Dell acuerden lo contrario por escrito, las compras de Servicios en virtud de la presente Descripción del servicio deberán realizarse únicamente para el uso por parte del Cliente y no para fines de reventa ni para ejecutarse como parte de un servicio prestado por una compañía de servicios.
2. **Productos cubiertos** Este Servicio está disponible para los Productos cubiertos, entre los que se incluyen productos seleccionados de marca Dell Inspiron™, XPS y Alienware adquiridos en una configuración estándar ("Productos cubiertos"). El Producto específico cubierto en virtud de esta Descripción de Servicio se describe en la factura o en la hoja informativa que se incluye con su copia de esta Descripción del servicio. Se agregan Productos cubiertos periódicamente, por lo que se recomienda comunicarse con un representante de ventas o visitar [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) para obtener la lista más actualizada de los Servicios disponibles para sus productos. Cada producto cubierto tiene una etiqueta con un número de serie (la "Etiqueta de servicio"). El Cliente deberá adquirir un acuerdo de servicio independiente para cada Producto cubierto. Indique la Etiqueta de servicio del Producto cubierto cuando se comunique con Dell en relación con este Servicio.

3. **Alcance de la garantía de hardware.** Los servicios relacionados con el soporte pueden incluir opciones de soporte técnico (por vía telefónica, Internet, etc.), así como piezas y servicios de mano de obra relacionados para reparar o reemplazar fallos en los materiales y la mano de obra de conformidad con los términos y dentro del período de garantía limitada correspondiente a los Productos cubiertos (un “Incidente calificado”). Visite [www.dell.com/warranty](http://www.dell.com/warranty) o el sitio web regional de Dell para obtener información acerca de la garantía, o comuníquese con un agente de soporte técnico si desea información adicional.
4. **Soporte de viaje internacional.** Dell proporciona opciones de servicio y de soporte cuando sale del país de origen con Productos cubiertos durante un plazo inferior a seis (6) meses. Es posible que ciertos servicios y características de soporte no estén disponibles, y que estén sujetos a los términos establecidos en la sección Limitaciones geográficas y reubicación. Se aplican términos y condiciones adicionales; comuníquese con el soporte técnico de Dell para obtener más detalles o visite <https://www.dell.com/support/contents/article/contact-information/international-support-services/dell-international-support>.
5. **Inspección.** Dell se reserva el derecho de inspeccionar el Producto cubierto para confirmar que esté en estado de funcionamiento normal. Dell puede, por un costo adicional, ofrecer opciones de reparación al cliente para entregar el producto recibido en condiciones normales de funcionamiento. Si, después de una inspección, Dell determina que el daño o fallo del Producto cubierto existía antes de que se adquiriera el Servicio, se rechazará la solicitud de Servicio.
6. **Propiedad del producto y sus piezas.** Todas las piezas o los componentes que se extraigan del Producto cubierto y todos los productos originales por los que el Cliente reciba un producto de reemplazo pasan a ser propiedad de Dell. Si Dell envía un producto, un componente o una pieza de reemplazo al Cliente, este debe renunciar al artículo defectuoso, a no ser que haya contratado el servicio “Keep Your Hard Drive” para el producto afectado, en cuyo caso podrá conservar los discos duros correspondientes. Si el Cliente no cede el artículo a Dell como se ha indicado o si no devuelve la unidad en un plazo de diez (10) días de acuerdo con las instrucciones escritas que se incluyen con la unidad de reemplazo (en el caso de que un técnico en el sitio de Dell no haya entregado la unidad de reemplazo personalmente), el Cliente acepta pagar a Dell la unidad de reemplazo al recibir la factura. **SI USTED NO PAGA A DELL ALGUNA PIEZA, COMPONENTE O PRODUCTO, DELL PUEDE CANCELAR ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, SUSPENDER SU GARANTÍA O SERVICIO DE SOPORTE PARA CUALQUIER PRODUCTO DE DELL QUE USTED HAYA ADQUIRIDO, HASTA QUE SE PAGUE LA CANTIDAD CORRESPONDIENTE O TOMAR OTRAS MEDIDAS LEGALES.** La suspensión de la garantía o del servicio por no devolver una pieza, un componente o un producto no afectará el plazo del contrato de garantía o servicio.
7. **Piezas.** Dell utiliza piezas y productos nuevos y reacondicionados de diferentes fabricantes a la hora de reparar y reemplazar productos, y el Cliente autoriza expresamente su uso.
8. **Advanced Exchange.** Si corresponde en su región, Dell puede ofrecer una pieza o un producto de reemplazo (“Artículo de reemplazo”) al Cliente en concepto de intercambio avanzado, independientemente del nivel original de servicio adquirido. Antes de ofrecer el intercambio avanzado y enviar el Artículo de reemplazo, Dell puede solicitarle un número de tarjeta de crédito válido y una autorización de crédito o el pago por el Artículo de reemplazo. Si no está dispuesto a proporcionar la autorización de crédito o el pago de conformidad con este párrafo, no recibirá el Artículo de reemplazo en concepto de intercambio avanzado. No cobraremos el

Artículo de reemplazo en su tarjeta de crédito o le reembolsaremos el pago del Artículo de reemplazo si se cumplen los siguientes requisitos: 1) usted devuelve la pieza o el producto original a Dell en un plazo de diez (10) días a partir de la recepción del Artículo de reemplazo, y 2) confirmamos que el problema de su producto está cubierto por la garantía aplicable a los Productos cubiertos del Cliente o por un contrato de soporte válido. Visite [www.dell.com/warranty](http://www.dell.com/warranty) o el sitio web regional de Dell para obtener información acerca de la garantía, o comuníquese con un agente de soporte técnico si desea información adicional. Si no recibimos la pieza o el producto original en un plazo de diez (10) días, cobraremos en su tarjeta de crédito el precio estándar actual en ese momento del Artículo de reemplazo o, si dicho pago se requirió por adelantado para el envío, no se lo reembolsaremos. Si, tras la recepción de la pieza o el producto original, determinamos que el problema de su producto no está cubierto por la garantía aplicable o un contrato de soporte válido, se le dará la oportunidad de devolver el Artículo de reemplazo, a su cargo, en el plazo de diez (10) días a partir de la fecha en que lo contactemos para informarle que su problema no está cubierto. Si no devuelve el Artículo de reemplazo, cobraremos en su tarjeta de crédito el precio estándar vigente en ese momento del Artículo de reemplazo o, si dicho pago se requirió por adelantado para el envío, no se lo reembolsaremos.

### Información adicional importante

**Sin garantías.** EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY APLICABLE, EL CLIENTE RECONOCE Y ACEPTA QUE, DADA LA NATURALEZA DEL SERVICIO, ESTOS SERVICIOS SE SUMINISTRAN “EN EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN”, Y DELL NO OFRECE GARANTÍA ALGUNA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO O LOS RESULTADOS DEL SERVICIO, YA SEA DE MANERA EXPRESA O IMPLÍCITA, LO QUE INCLUYE GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD O ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, ENTRE OTRAS. DELL RENUNCIA EXPRESAMENTE A CUALQUIER GARANTÍA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS PRESTADOS MEDIANTE EL PRESENTE DOCUMENTO.

**Limitación de responsabilidad.** EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITAN LAS LEYES LOCALES, EL ÚNICO RECURSO EXCLUSIVO DEL CLIENTE Y LA RESPONSABILIDAD TOTAL Y COLECTIVA CONTRACTUAL, EXTRA CONTRACTUAL, O DE OTRO TIPO DE DELL, SEGÚN ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ES UN REEMBOLSO PRORRATEADO DEL MONTO ABONADO A DELL POR EL SERVICIO QUE ES LA BASE DEL RECLAMO. BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA DELL SERÁ RESPONSABLE ANTE USTED NI NINGUNA OTRA PERSONA DE LOS DAÑOS QUE PUDIERAN OCURRIR, LO QUE INCLUYE, PERO NO SE LIMITA A, DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALES, ESPECIALES O EMERGENTES; GASTOS; COSTOS; BENEFICIOS; LA PÉRDIDA DE AHORROS O GANANCIAS; LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE DATOS; ASÍ COMO OTRAS RESPONSABILIDADES RELACIONADAS CON ESTE ACUERDO O QUE PUDIERAN SURGIR A PARTIR DE ESTE, DE LA INSTALACIÓN, LA DESINSTALACIÓN, EL USO O LA INCAPACIDAD DE USO DEL SISTEMA, O BIEN DEL USO DE CUALQUIER MATERIAL DE SERVICIO PROVISTO EN VIRTUD DEL PRESENTE DOCUMENTO, ENTRE OTROS.

ESTE ACUERDO LE OTORGA DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS, Y ES POSIBLE QUE USTED TENGA OTROS DERECHOS QUE VARÍAN SEGÚN LA JURISDICCIÓN. ALGUNAS JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE (i) DAÑOS INCIDENTALES O EMERGENTES NI DE (ii) GARANTÍAS IMPLÍCITAS, POR LO QUE ES POSIBLE QUE LAS LIMITACIONES ANTERIORES NO SE APLIQUEN EN SU CASO.

**Arbitraje vinculante.** PARA CLIENTES EN LOS ESTADOS UNIDOS Y CANADÁ: ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUIERE RECURRIR AL ARBITRAJE EN CADA CASO PARTICULAR PARA RESOLVER CONFLICTOS, EN LUGAR DE RECURRIR A JUICIOS CON JURADOS O DEMANDAS COLECTIVAS. PARA TODOS LOS DEMÁS CLIENTES: LOS TÉRMINOS SOBRE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS QUE SE APLICARÁN EN SU CASO FIGURAN EN SUS TÉRMINOS DE VENTA. Ni Dell ni usted podrán iniciar una acción de ninguna manera que surja de esta Descripción del servicio más de dieciocho (18) meses después de que la causa de la acción haya comenzado o, en el caso de no realizarse el pago, más de dieciocho (18) meses desde la fecha del último pago.

**Leyes aplicables.** EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY APLICABLE, ESTE ACUERDO DEBERÁ REGIRSE POR LAS LEYES DEL ESTADO DE TEXAS, INDEPENDIEMENTE DE LAS NORMAS DE CONFLICTOS DE LEYES. ES POSIBLE QUE SE LE APLIQUEN DISPOSICIONES DE LEYES DIFERENTES SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL ANEXO A O EN LAS CONDICIONES DE VENTA APLICABLES.

**Divisibilidad.** Si alguna de las disposiciones de esta Descripción del servicio no es válida o exigible, las partes aceptan eliminar dicha disposición y acuerdan que el resto de las disposiciones continuará en plena vigencia.

**Límites comercialmente razonables del alcance del servicio.** Dell puede negarse a prestar los servicios si, según su opinión, la prestación de los servicios crea un riesgo no razonable para Dell o para los proveedores de servicio de Dell o está fuera del alcance de los servicios. Dell no se hace responsable de ningún fallo o retraso en la prestación debido a causas que queden fuera de su control. El servicio abarca solamente los usos para los que se diseñó el Producto cubierto. El Cliente reconoce que Dell puede no tener la capacidad de resolver un problema particular del Cliente.

**Servicios opcionales.** Dell puede poner a disposición del cliente la contratación de otros servicios opcionales (incluidos la asistencia donde se necesite y los servicios de instalación, consultoría, soporte o capacitación gestionados y profesionales) que variarán en función de la ubicación del cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell. Ante la ausencia de tal acuerdo, los servicios opcionales se prestan de conformidad con los términos y condiciones de esta Descripción del servicio.

**Subcontratación y cesión de derechos y obligaciones.** Dell podrá subcontratar este Servicio o asignar esta Descripción del servicio a proveedores de servicio externos calificados, los cuales brindarán dicho Servicio en nombre de Dell.

**Acuerdo completo.** ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO CONSTITUYE LA DECLARACIÓN COMPLETA Y EXCLUSIVA DEL ACUERDO ENTRE USTED Y DELL, Y REEMPLAZA TODAS LAS PROPUESTAS Y COMUNICACIONES PREVIAS, TANTO ORALES COMO ESCRITAS, RELACIONADAS AL TEMA DEL PRESENTE ACUERDO.

**Cancelación.** Si adquirió este Servicio a través de un vendedor distinto de Dell, consulte su recibo de venta u otra documentación de la venta para conocer la política de devoluciones y diríjase al lugar donde realizó la compra original para realizar devoluciones, cancelaciones o reembolsos. LOS CLIENTES QUE ADQUIRIERON ESTE SERVICIO A TRAVÉS DE DELL, A MENOS QUE SE INDIQUE LO CONTRARIO EN LAS CONDICIONES DE VENTA APLICABLES, PUEDEN CANCELAR ESTE ACUERDO MEDIANTE EL ENVÍO DE UN AVISO POR ESCRITO A DELL PARA INFORMAR LA DECISIÓN DE CANCELACIÓN CON, AL MENOS, TREINTA (30) DÍAS DE ANTICIPACIÓN. DELL LE EMITIRÁ UN REEMBOLSO POR CUALQUIER PARTE SIN UTILIZAR DEL PLAZO DEL SERVICIO POR EL CUAL USTED PAGÓ. SI TRANSCURRIERON MÁS DE TREINTA (30) DÍAS DEL AÑO CONTRACTUAL EN CURSO, ENTONCES NO SE PAGARÁ UN REEMBOLSO POR ESTE AÑO CONTRACTUAL. NO SE PUEDE CANCELAR LA GARANTÍA DE HARDWARE LIMITADA BASE NI EL ACUERDO DE SERVICIO BÁSICO DE HARDWARE, SEGÚN CORRESPONDA. LA CANCELACIÓN DE LAS GARANTÍAS EXTENDIDAS O DE LOS SERVICIOS ADICIONALES EN CUALQUIER MOMENTO DESPUÉS DE QUE SE REALIZÓ LA ORDEN PUEDE REDUCIR LOS DESCUENTOS APLICABLES Y NECESITAR LA DEVOLUCIÓN DEL PRODUCTO COMPLETO.

Si usted es consumidor, la cláusula de Cancelación que figura anteriormente no afecta ningún derecho ni garantía reglamentaria aplicable para los consumidores.

Dell puede cancelar este Servicio en cualquier momento durante el plazo del Servicio por cualquiera de las siguientes razones:

- El Cliente no paga la totalidad del costo de este Servicio de acuerdo con los términos de la factura.
- El cliente se niega a colaborar con el agente de soporte técnico o con el técnico en el sitio que le brinda asistencia.

- El Cliente no cumple con todos los términos y condiciones establecidos en esta Descripción del servicio.
- Si el cliente amenaza verbal o físicamente al agente de soporte técnico o al técnico en el sitio.
- En caso de que su ubicación o el área general donde se encuentra el producto estén contaminadas con insectos, roedores, plagas, riesgos biológicos, excrementos humanos o de animales o sustancias químicas que, según el criterio razonable del técnico en el sitio, implican una situación de riesgo, o
- En reiteradas ocasiones, el Cliente usa indebidamente este Servicio para problemas fuera del alcance o infringe de algún otro modo los términos de la política de uso razonable de Dell según se especifica en el presente documento.

Si Dell cancela este Servicio por cualquiera de los motivos mencionados, Dell enviará al Cliente un aviso de la cancelación por escrito a la dirección indicada en la factura del Cliente. El aviso incluirá el motivo de la cancelación y la fecha de entrada en vigencia de la cancelación, que no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en que Dell envíe el aviso de cancelación al Cliente, a menos que la ley local exija otras disposiciones de cancelación que no se puedan modificar por acuerdo. Si Dell cancela este Servicio por cualquiera de los motivos mencionados, el Cliente no tendrá derecho a recibir ningún reembolso de los cargos pagados o adeudados a Dell. Además, Dell puede, a su criterio, rescindir los Servicios mediante un aviso al Cliente con treinta (30) días de anticipación. En tal caso, el Cliente tendrá derecho a recibir un reembolso prorrateado de los cargos no devengados por los Servicios que pagó.

**Limitaciones geográficas y reubicación.** El presente Servicio solo se prestará en las ubicaciones indicadas en la factura del Cliente. Este Servicio no está disponible en todas las áreas. En los casos en que la reubicación se haga a un país donde el Servicio ya está disponible, Dell tomará medidas comercialmente razonables para cumplir con la obligación de Servicio, de acuerdo con los términos del Servicio correspondientes al país de destino. En los casos en que la reubicación se haga a un país donde el Servicio no está disponible, el Servicio no se transferirá.

Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio y las horas de soporte técnico, variarán según la geografía y están sujetas a verificación de derechos. Algunas opciones pueden no estar disponibles para su compra en la ubicación del Cliente. La obligación de Dell de ofrecer los Servicios para Productos cubiertos reubicados se encuentra sujeta a la disponibilidad local del Servicio, y es posible que se apliquen tarifas adicionales.

Las limitaciones pueden incluir las siguientes opciones:

- Los idiomas que Dell utiliza para brindar soporte en el nuevo país.
- La falta de disponibilidad de piezas y mano de obra (en especial, en el caso de algunas piezas como teclados en idioma extranjero o adaptadores de CA).
- La capacidad de soportar software en idioma extranjero o que no esté diseñado para el mercado local.

Si el Cliente se traslada permanentemente a otro país, deberá transferir la etiqueta de servicio del Producto cubierto al nuevo país. Puede encontrar las reglas específicas para las transferencias de propiedad en <https://www.dell.com/support/kbdoc/000125103>.

**Transferencia del servicio.** Según lo dispuesto en las limitaciones establecidas en esta Descripción del servicio, el Cliente puede transferir este Servicio a un tercero que adquiera el Producto cubierto del Cliente en su totalidad antes de la fecha de vencimiento del plazo de servicio vigente en ese momento, siempre que el Cliente sea el comprador original del Producto cubierto y de este Servicio; o bien, que el Cliente haya comprado el Producto cubierto y este Servicio a su propietario original (o a un cesionario anterior) y haya cumplido con todos los procedimientos de transferencia que se detallan en [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) (para EE. UU. y Canadá) y <https://www.dell.com/servicecontracts>. Se puede aplicar una tarifa por transferencia. Tenga en cuenta que si el Cliente o el cesionario del Cliente traslada el Producto cubierto a una ubicación

geográfica en la que el servicio no se encuentra disponible (o no está disponible al mismo precio que el cliente pagó), es posible que el cliente no tenga cobertura o pueda incurrir en un costo adicional para mantener las mismas categorías de cobertura de soporte en la nueva ubicación. Si el cliente opta por no pagar estos cargos adicionales, el servicio al cliente puede cambiar automáticamente a categorías de soporte que se encuentren disponibles a dicho precio o a uno inferior en la nueva ubicación, sin posibilidad de reembolso. El Servicio no se puede transferir a otro dispositivo o etiqueta de servicio.

**Política de uso razonable.** La utilización de estos Servicios está sujeta a la Política de uso razonable de Dell. La Política de uso razonable de Dell dispone que si, en cualquier momento, Dell determina que un Cliente usa indebidamente los Servicios, ya que excede el nivel de uso razonablemente previsto, entonces Dell se reserva el derecho a suspender o cancelar estos Servicios. Además, en la medida en que lo permitan las leyes locales, Dell se reserva el derecho de suspender o cancelar cualquier Servicio que Dell, a su entera discreción, determine que es utilizado (a) de manera fraudulenta, (b) por una persona que no sea el Cliente elegible o su cesionario autorizado en virtud del presente documento, o (c) para cualquier sistema informático que no sea el Producto cubierto.

**Grabación de llamadas.** En cumplimiento de sus obligaciones de proporcionar Premium Support Plus (los “Servicios”) y en la medida en que lo permitan las leyes locales, es posible que Dell o sus subcontratistas externos, a su criterio y con el único propósito de monitorear la calidad de la respuesta de Dell, graben una parte o la totalidad de las llamadas, chats, correos electrónicos y otras interacciones entre usted y Dell. Dell manejará sus datos personales, lo que puede incluir la transferencia de sus datos a otras jurisdicciones, de acuerdo con la [Declaración de privacidad de Dell](#). Si no está de acuerdo con estos términos, no debe utilizar los Servicios.

## Anexo A

### Términos y condiciones específicos por país y estado

A menos que se establezcan disposiciones de jurisdicción y leyes aplicables separadas para el país del cliente en el Anexo A o en otra parte de la presente Descripción del servicio, cada una de las partes acepta las disposiciones de jurisdicción y leyes aplicables establecidas en los términos de venta para el Servicio, sin ninguna consideración a la elección o normas de conflictos de leyes o la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

### Disposiciones específicas de cada país sobre la legislación aplicable y la jurisdicción de los clientes de Asia-Pacífico y Japón (APJ).

Las leyes aplicables y los tribunales que puedan resolver cualquier disputa que surja en relación con esta Descripción del servicio dependerán del lugar de residencia del cliente. Cada una de las partes acepta las leyes aplicables vigentes que figuran a continuación, sin ninguna consideración a la elección o conflictos de leyes ni la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías y con la jurisdicción exclusiva de los tribunales correspondientes que se presentan a continuación.

Si el cliente reside en:	Las leyes aplicables son:	La jurisdicción corresponde al tribunal de:
<b>China</b>	Leyes de la República Popular de China	Jurisdicción exclusiva de la Corte Popular en Xiamen
<b>Hong Kong y Macao</b>	Leyes de Hong Kong	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Hong Kong

Si el cliente reside en:	Las leyes aplicables son:	La jurisdicción corresponde al tribunal de:
<b>Taiwán</b>	Leyes de Taiwán	Jurisdicción no exclusiva del Tribunal del Distrito de Taipéi en la República de China
<b>Corea</b>	Leyes de Corea	Jurisdicción no exclusiva del Tribunal del Distrito Central de Seúl
<b>Malasia</b>	Leyes de Malasia	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Malasia
<b>Singapur</b>	Leyes de Singapur	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Singapur
<b>Tailandia</b>	Leyes de Tailandia	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Tailandia
<b>India</b>	Leyes de India	Jurisdicción exclusiva de los tribunales de Bangalore
<b>Indonesia</b>	Leyes de la República de Indonesia	Jurisdicción no exclusiva del Tribunal de Distrito Central de Yakarta
<b>Cualquier otro país de la región de Asia-Pacífico y Japón, que no se haya mencionado</b>	Leyes de Singapur	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Singapur
<b>Australia</b>	Leyes de Australia	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Nueva Gales del Sur
<b>Nueva Zelanda</b>	Leyes de Nueva Zelanda	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Nueva Zelanda

#### Disposiciones específicas de cada país para clientes en Canadá

**Leyes aplicables.** ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO SE REGISTRARÁ, EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY APLICABLE, POR LAS LEYES DE LA PROVINCIA DE ONTARIO (SI SE ENCUENTRA FUERA DE QUEBEC) O LAS LEYES DE LA PROVINCIA DE QUEBEC (SI SE ENCUENTRA EN QUEBEC) Y LAS LEYES FEDERALES DE CANADÁ APLICABLES, INDEPENDIENTEMENTE DE LOS CONFLICTOS LEGALES.

**Avisos.** Cualquier aviso por escrito que deba entregarle a Dell debe enviarse a la siguiente dirección: Dell Canada Inc., 155 Gordon Baker Rd. Suite 501, North York, ON, M2H3N5, a la atención del Departamento de servicio y asistencia.

#### Disposiciones específicas de cada país para clientes de Estados Unidos

**Avisos.** Cualquier aviso por escrito que deba entregar a Dell debe enviarse a la siguiente dirección: Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, a la atención del departamento de Servicio y Soporte.

#### Disposiciones específicas de cada país para clientes de la UE

COMO CONSUMIDOR, PUEDE TENER DERECHO POR LEY A SOLUCIONES SIN CARGO EN CASO DE UN DEFECTO DE CONFORMIDAD DEL SOFTWARE ADQUIRIDO A DELL. NADA DE LO QUE FIGURA EN ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO AFECTA O REDUCE LOS DERECHOS Y SOLUCIONES REGLAMENTARIAS CONFORME A LAS LEYES APLICABLES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR QUE, POR LEY, NO PUEDEN ALTERARSE NI REDUCIRSE.

### **Disposiciones específicas de cada país para clientes en Latinoamérica**

En caso de conflicto entre esta Descripción del servicio y las condiciones de venta al consumidor de Dell o las condiciones comerciales de venta de Dell, según corresponda, prevalecerán estos últimos. NADA DE LO QUE FIGURA EN ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO AFECTA O REDUCE LOS DERECHOS Y SOLUCIONES REGLAMENTARIAS CONFORME A LAS LEYES APLICABLES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR QUE, POR LEY, NO PUEDEN ALTERARSE NI REDUCIRSE.

### **Disposiciones específicas de cada estado para clientes de Estados Unidos que compraron para uso personal, familiar o doméstico**

Los términos detallados en este párrafo son específicos para las garantías y servicios adquiridos por un cargo adicional en determinados estados. Si usted no es un residente permanente del estado identificado en cada uno de los siguientes párrafos en el momento de adquirir el servicio por un cargo adicional, no es elegible para acceder a estos derechos o soluciones. No tenemos la obligación de prestar el servicio según estos términos, excepto en los estados detallados a continuación. El término "Acuerdo" en esta sección se refiera a esta Descripción del servicio.

**Clientes de Alabama y Georgia.** Las obligaciones de Dell conforme a este acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell.

**Clientes de California.** Usted puede cancelar este acuerdo en cualquier momento si sigue los procedimientos de cancelación establecidos en este acuerdo. Si cancela este acuerdo en los 30 días posteriores a su recepción, recibirá un reembolso total si no se han realizado reclamaciones contra el contrato. Si se ha realizado cualquier reclamación contra el contrato, recibirá un reembolso de prorrateo, basado en el valor de venta minorista de todos los servicios prestados. Si cancela este acuerdo en los treinta (30) días posteriores a su recepción, tiene derecho a un reembolso de prorrateo de la siguiente manera: reembolso = el precio total menos (a) el número de días desde la fecha que recibió el hardware cubierto hasta que recibimos el aviso de su cancelación dividido por el período de este acuerdo; (b) 0,1 multiplicado por el precio total; y (c) el costo de cualquier reparación o reemplazo que se le haya proporcionado antes de la cancelación. Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio en una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, Nueva York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Clientes de Colorado.** Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio por una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Cientes del Distrito de Columbia.** Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio por una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Cientes de Florida.** Los términos establecidos en este párrafo son específicos para los residentes permanentes de Florida que adquieran el hardware y este acuerdo para uso personal, familiar o doméstico. Si usted no es un residente permanente de Florida en el momento de adquirir el hardware y este acuerdo para uso personal, familiar o doméstico, no es elegible para acceder a estos derechos o soluciones. Usted puede cancelar este acuerdo en cualquier momento si sigue los procedimientos de cancelación establecidos en este acuerdo. En caso de que cancele este acuerdo, tiene derecho a un reembolso, el cual se basará en el 90 % del precio de compra de prorrato no ganado menos cualquier reclamación que se haya pagado o menos el costo de las reparaciones realizadas en su nombre. En caso de que Dell cancele el contrato, el reembolso se basará en el 100 por ciento del precio de compra de prorrato no ganado. El arbitraje de cualquier reclamación o conflicto que surja únicamente de los términos y condiciones de este acuerdo es no vinculante, a menos que las partes acuerden por escrito en el momento que se afirme una reclamación o que se realice una demanda por arbitraje debido a que ambas partes desean un arbitraje vinculante. Este acuerdo se registrará por las leyes del estado de Texas; sin embargo, en la medida en que dichas leyes estén expresamente prohibidas por las leyes que rigen las asociaciones de garantías de servicio en el estado de Florida en ciertas instancias, dichas instancias serán regidas por las leyes de Florida. No se aplican tarifas por servicio de transferencia o cambios a una versión anterior debido a limitaciones geográficas. Si se necesitan cambios a una versión anterior como resultado de la transferencia del hardware a una nueva ubicación, puede cancelar este acuerdo y recibir un reembolso de prorrato, según lo establecido anteriormente. Dell Marketing L.P. es una asociación de garantía de servicios con licencia de Florida y es la emisora de este acuerdo. Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio por una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Cientes de Hawái.** Si cancela este acuerdo de conformidad con los procedimientos de cancelación estipulados en dicho acuerdo y no podemos reembolsarle el precio de adquisición dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la cancelación, tendremos la obligación de pagarle una multa del 10 % mensual del monto del reembolso adeudado. El derecho a cancelar este acuerdo solo corresponde al propietario original del acuerdo y no podrá transferirse a sus propietarios posteriores. Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio en una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, Nueva York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Cientes de Illinois.** Usted puede cancelar este acuerdo en cualquier momento si sigue los procedimientos de cancelación establecidos en este acuerdo. Si cancela este acuerdo en los treinta (30) días posteriores a su recepción, tiene derecho a un reembolso de prorrateo de la siguiente manera: reembolso = el precio total menos (a) el número de días desde la fecha que recibió el hardware cubierto hasta que recibimos el aviso de su cancelación dividido por el período de este acuerdo; (b) 0,1 multiplicado por el precio total; y (c) el costo de cualquier reparación o reemplazo que se le haya proporcionado antes de la cancelación.

**Cientes de Kentucky.** Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio por una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Cientes de Maine.** Usted puede cancelar este acuerdo en cualquier momento si sigue los procedimientos de cancelación establecidos en este acuerdo. Si cancela este acuerdo dentro de los veinte (20) días posteriores a su envío o dentro de los diez (10) días posteriores a la entrega, si el acuerdo se le entregó en el momento de la venta y no ha realizado una reclamación según este acuerdo, se anulará este acuerdo y Dell deberá reembolsar al titular del acuerdo o acreditar en la cuenta del titular del acuerdo, el precio total de compra según el acuerdo y todos los reembolsos de impuesto a las ventas necesarios según la ley del estado. El derecho de anular este acuerdo según se detalla en esta subsección no es transferible y se aplicará solo al comprador original del acuerdo, siempre y cuando no se haya realizado ninguna reclamación antes de que el acuerdo regrese a Dell. Si cancela este acuerdo de conformidad con los procedimientos de cancelación estipulados en dicho acuerdo y no podemos reembolsarle el precio de adquisición dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la cancelación, tendremos la obligación de pagarle una multa del 10 % mensual de la cantidad del reembolso vencido y adeudado. Después de transcurrido el período correspondiente de veinte (20) o diez (10) días o si se ha realizado una reclamación según el acuerdo durante ese período, puede cancelar el acuerdo y le reembolsaremos el 100 % de los cargos del proveedor de prorrateo no ganado, menos todas las reclamaciones pagadas. Puede aplicarse una tarifa administrativa que no supere el 10 % de los cargos del proveedor. Si Dell cancela este acuerdo, deberá enviar por correo un aviso por escrito al propietario de este acuerdo a la última dirección conocida de este propietario que figure en nuestros registros al menos quince (15) días antes de la cancelación por parte de Dell. El aviso debe incluir la fecha de entrada en vigencia y el motivo de la cancelación. Si Dell cancela este acuerdo por un motivo distinto de la falta de pago de los cargos del proveedor, Dell le reembolsará el 100 % de los cargos del proveedor de prorrateo no ganado, menos todas las reclamaciones pagadas. Luego de la cancelación por parte de Dell, puede aplicarse una tarifa administrativa que no supere el 10 % de los cargos del proveedor. Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio en una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, Nueva York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Cientes de Maryland.** Si devuelve el contrato de servicio dentro de los veinte (20) días posteriores a la fecha en que recibió el contrato por correo o a la fecha en que se le entregó el contrato si se le entregó en el momento de la compra y si no se ha realizado ningún reclamo según el contrato, se anulará el contrato de servicio y Dell le reembolsará, o acreditará en su cuenta, el precio de compra total del contrato de servicio. Si no le reembolsamos el precio de compra del contrato de servicio dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a su cancelación, estamos obligados a pagarle una multa igual al diez (10) por ciento del valor de la consideración pagada por el contrato de servicio por cada mes que no se haya pagado o acreditado el reembolso. Su derecho a cancelar el contrato de servicio no es transferible y se aplica únicamente al comprador original del contrato de servicio, únicamente si no se ha realizado ninguna reclamación previa a la cancelación.

**Cientes de Massachusetts.** Usted puede cancelar este acuerdo en cualquier momento si sigue los procedimientos de cancelación establecidos en este acuerdo. Si cancela este acuerdo dentro de los veinte (20) días posteriores a su envío o dentro de los diez (10) días posteriores a la entrega, si el acuerdo se le entregó en el momento de la venta y no ha realizado ninguna reclamación según este acuerdo, se anulará este acuerdo y Dell deberá reembolsar al titular del acuerdo o acreditar en la cuenta del titular del acuerdo o de otro pagador registrado, si fueran diferentes, el precio total de compra según el acuerdo. El derecho de anular este acuerdo según se detalla en esta subsección no es transferible y se aplicará solo al comprador original del acuerdo, siempre y cuando no se haya realizado ninguna reclamación antes de que el acuerdo regrese a Dell. Si cancela este acuerdo de conformidad con los procedimientos de cancelación estipulados en dicho acuerdo y no podemos reembolsarle el precio de adquisición dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la cancelación, tendremos la obligación de pagarle una multa del 10 % mensual de la cantidad del reembolso vencido y adeudado. Si Dell cancela este acuerdo, deberá enviar por correo un aviso por escrito al propietario de este acuerdo a la última dirección conocida de este propietario que figure en nuestros registros, al menos cinco (5) días antes de la cancelación por parte de Dell. No se necesita aviso previo si Dell cancela debido a falta de pago, tergiversación de hechos o un incumplimiento sustancial de las obligaciones por parte del titular del contrato de servicio en relación con el producto cubierto o su uso. Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio por una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Cientes de Minnesota.** Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio por una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Cientes de Montana.** Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio por una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Cientes de Nevada.** Usted puede cancelar este acuerdo en cualquier momento si sigue los procedimientos de cancelación establecidos en este acuerdo. Si cancela este acuerdo dentro de los veinte (20) días posteriores a su recepción y no realizó ninguna reclamación bajo este acuerdo, tiene derecho a un reembolso completo del precio total. Si cancela este acuerdo en cualquier momento después de los veinte (20) días posteriores a su recepción o si cancela este acuerdo y realizó alguna reclamación en cualquier momento según este acuerdo, tiene derecho a un reembolso de la prima no ganada calculado en una base de prorrateo, menos una tarifa de cancelación del 10 % del precio total. Podemos cancelar este acuerdo por cualquier motivo dentro de los setenta (70) días posteriores a su recepción. Podemos cancelar este acuerdo a partir de entonces solo si:

- No paga un importe en el plazo correspondiente.
- Se lo encuentra culpable de un delito que deriva en un servicio adicional en virtud de este acuerdo.
- Se descubre que cometió fraude o que tergiversó hechos para obtener este acuerdo o presentar una reclamación.
- Se descubre que está involucrado en un acto u omisión o que violó una condición de este acuerdo después de la fecha del acuerdo, lo que aumenta considerablemente el servicio debido según este acuerdo; o
- Se produjo un cambio esencial en la naturaleza o el alcance del servicio que hace que este aumente considerablemente más allá de lo contemplado a partir de la fecha de este acuerdo.

Si cancelamos o suspendemos este acuerdo, como se explicó anteriormente, le enviaremos una notificación escrita a la dirección que figura en nuestros registros. El aviso incluirá la fecha de entrada en vigencia de la cancelación o suspensión, que no será menor a quince (15) días después de la recepción del aviso de cancelación o suspensión y tendrá derecho a contactarse con nosotros para cancelar el contrato en lugar de que se haga efectiva la suspensión. Además, en caso de cancelación, tendrá derecho a un reembolso de la prima no ganada calculado en una base de prorrateo. Si no podemos enviarle ninguna compensación no ganada a la que tenga derecho, según se especificó anteriormente, dentro de los cuarenta y cinco (45) días, tendrá derecho a recibir una cantidad adicional equivalente al 10 % del precio total durante treinta (30) días si dicho reembolso se retrasa más allá del período de 45 días. No debe pagar un deducible para recibir el servicio. El servicio solo cubre los tipos de fallas expresamente identificados en este acuerdo. El servicio no cubrirá cualquier otra falla en el hardware que existía antes de la fecha de este acuerdo. Este contrato de servicio no cubrirá las reparaciones iniciadas o completadas sin la aprobación previa de Dell. Este acuerdo se rige por las leyes del estado de Nevada. Las disposiciones de arbitraje de este acuerdo no se aplican a disputas que surjan exclusivamente de este acuerdo. Dell puede asignar sus obligaciones administrativas a un tercero que esté registrado en Nevada, pero no puede transferir sus obligaciones de proveedor, a menos que el nuevo proveedor presente su propio contrato de servicio en cumplimiento con los ESTATUTOS ANUALES REVISADOS DE NEVADA, secciones 690C.010 y siguientes. Si no está satisfecho con el manejo de la reclamación de acuerdo con este contrato, puede comunicarse con la División de Seguros de Nevada para obtener ayuda mediante el número de teléfono sin cargo de la División, que está disponible en el sitio web de Internet de la División en <https://doi.nv.gov/>. El número de

teléfono gratuito actual es (888) 872-3234. Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio por una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Cientes de Nueva Jersey.** Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio en una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, Nueva York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Cientes de Nuevo México.** Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio en una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, Nueva York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Cientes de Nueva York.** Si cancela el presente acuerdo de conformidad con los procedimientos de cancelación estipulados en dicho acuerdo y no podemos reembolsarle el precio de adquisición del presente acuerdo dentro de los treinta (30) días posteriores a la cancelación, tendremos la obligación de pagarle una multa del 10 % mensual de la cantidad del reembolso vencido y adeudado. Además de los servicios especificados en este acuerdo, Dell brindará servicios de reparación y reemplazo para las fallas en los materiales o la mano de obra, o por el desgaste natural, en la medida prevista en la garantía de hardware limitada de Dell (consulte <https://www.dell.com/warranty>), incluida cualquier extensión de la garantía, cuyas disposiciones respecto de la garantía de hardware limitada se incluyen como referencia en el presente documento. La garantía de hardware limitada de Dell podrá incluirse con la adquisición del hardware y dentro de su precio. Dicha incorporación, mediante referencia, no ampliará ni reducirá sus derechos o las obligaciones de Dell según la garantía de hardware limitada, teniendo en cuenta, no obstante, que la duración de este acuerdo no se extenderá más allá de la duración de la garantía de hardware limitada (incluida toda extensión de la garantía). En caso de que ocurra un conflicto entre las disposiciones de este acuerdo y la garantía de hardware limitada, prevalecerán las disposiciones de este acuerdo. Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio en una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, Nueva York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Cientes de Carolina del Norte.** Tiene derecho a una notificación por escrito antes de la venta del acuerdo de servicio que informe acerca de que no se necesita la compra de un acuerdo de servicio para adquirir u obtener financiación para el hardware cubierto. Usted puede cancelar este acuerdo en cualquier momento si sigue los procedimientos de cancelación establecidos en este acuerdo. Si cancela este acuerdo en los treinta (30) días posteriores a su recepción, tiene derecho a un reembolso de prorrateo de la siguiente manera: reembolso = el precio total menos (a) el número de días desde la fecha que recibió el hardware cubierto hasta que recibimos el aviso de su cancelación dividido por el período de este acuerdo; (b) 0,1 multiplicado por el precio total; y (c) el costo de cualquier reparación o reemplazo que se le haya proporcionado antes de la cancelación. Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio por una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Cientes de Oklahoma.** Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio por una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Cientes de Oregón.** La información de contacto de Dell Marketing L.P. es la siguiente: One Dell Way, Round Rock, TX 78682, a la atención del departamento de Servicio y Soporte, (800) 624-9897. Las disposiciones de arbitraje del presente acuerdo no se aplican en la medida que dichas disposiciones estén expresamente prohibidas por la ley de Oregón. Es posible que estas leyes le otorguen ciertos derechos, o le impongan otros requisitos, tales como el derecho a agotar las instancias de apelación internas antes de realizar un arbitraje y el derecho a realizar el arbitraje en Oregón (a menos que usted y Dell acuerden lo contrario), regido por las leyes de Oregón. Además, el arbitraje debe realizarse de mutuo acuerdo entre las partes si dicho acuerdo mutuo lo exige expresamente la ley de Oregón que rige los contratos privados. Este Acuerdo se regirá por la legislación del estado de Texas tal como se establece en la Sección 6. Sin embargo, en la medida en que dicha legislación esté expresamente prohibida por las leyes que rigen los deudores en contratos de servicio en el estado de Oregón en ciertas instancias, dichas instancias serán regidas por las leyes de Oregón. Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio en una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, Nueva York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Cientes de Carolina del Sur.** Si cancela este acuerdo de conformidad con los procedimientos de cancelación estipulados en él y no reembolsamos el precio de adquisición de este acuerdo dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la cancelación, tendremos la obligación de pagarle una multa del 10 % mensual del importe del reembolso adeudado. El derecho a cancelar este acuerdo solo corresponde al propietario original del acuerdo y no podrá transferirse a sus propietarios posteriores. Si cancelamos este acuerdo, le enviaremos una notificación escrita de cancelación al menos quince (15) días antes de la fecha de entrada en vigencia de la cancelación. En caso de una disputa con el proveedor de este contrato, puede comunicarse con el Departamento de Seguros de Carolina del Sur en Capitol Center, 1201 Main Street, Ste. 1000, Columbia, Carolina del Sur 29201 o por teléfono al (800) 768-3467. Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio por una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Cientes de Texas.** Si cancela este acuerdo de conformidad con los procedimientos de cancelación estipulados en él y no reembolsamos el precio de adquisición de este acuerdo dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la cancelación, tendremos la obligación de pagarle una multa de no más del 10 % mensual de la cantidad del reembolso vencido y adeudado. El derecho a cancelar este acuerdo solo corresponde al propietario original del acuerdo y no podrá transferirse a sus propietarios posteriores. Cualquier queja pendiente sobre Dell o pregunta sobre las normativas de los proveedores del contrato de servicio puede enviarse a Texas Department of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711-2157, teléfono (512) 463-6599 o (800) 803-9202 (dentro de Texas). Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio en una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida o si no se paga un reembolso o crédito dentro de los cuarenta y cinco días posteriores a la cancelación del contrato, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, Nueva York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Cientes de Vermont.** Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio por una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Cientes de Virginia.** Si se ha denegado alguna promesa hecha en el contrato o no se ha cumplido dentro de los 60 días posteriores a su solicitud, puede comunicarse con la Oficina de Programas Reguladores y de Caridad del Departamento de Agricultura y Servicios al Consumidor de Virginia en <https://www.vdacs.virginia.gov/food-extended-service-contract-providers.shtml> para presentar una queja.

**Clientes de Washington.** Si cancela este acuerdo de conformidad con los procedimientos de cancelación estipulados anteriormente en él y no reembolsamos el precio de adquisición de este acuerdo dentro de los treinta (30) días posteriores a la cancelación, tendremos la obligación de pagarle una multa del 10 % mensual de la cantidad del reembolso vencido y adeudado. El derecho a cancelar este acuerdo solo corresponde al propietario original del acuerdo y no podrá transferirse a sus propietarios posteriores. Las disposiciones de arbitraje de este acuerdo no se aplican en la medida que dichas disposiciones estén expresamente prohibidas por la ley de Washington. Esas leyes, incluidos el Código Revisado 48.110.070(14) y la Ley de Arbitraje Uniforme estatal (Código Revisado 7.04A y siguientes), pueden otorgarle ciertos derechos, como el derecho a arbitrar en Washington, en la ubicación más cercana a su residencia permanente (a menos que usted y Dell dispongan lo contrario). Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio en una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, Nueva York, NY 10022 al (855) 438-2390.

**Clientes de Wisconsin.** Esta garantía está sujeta a la normativa limitada de la Oficina del Comisionado de Seguros. Dell Technologies Inc. se considerará el deudor en las obligaciones de servicio incluidas en este acuerdo.

**Clientes de Wyoming.** Las disposiciones de arbitraje de este acuerdo no se aplican en la medida que dichas disposiciones estén expresamente prohibidas por la ley de Wyoming. Esas leyes pueden otorgarle ciertos derechos, como el derecho a suscribirse voluntariamente a un acuerdo escrito para arbitrar y, en la medida que lo necesite el artículo 19, sección 8 de la Constitución del estado de Wyoming, el arbitraje de todos y cada uno de los reclamos y las disputas que surjan exclusivamente de los términos y condiciones de este acuerdo serán no vinculantes, a menos que las partes acuerden por escrito que ambas desean un arbitraje vinculante. La determinación final de cualquier procedimiento establecido de conformidad con las disposiciones de arbitraje que se indican en este acuerdo puede enviarse a un tribunal de jurisdicción competente de conformidad con las secciones 1-36-101 a la 119 de las leyes de Wyoming. Este acuerdo se registrará por las leyes del estado de Texas; sin embargo, en la medida en que dichas leyes estén expresamente prohibidas por las leyes que rigen a los proveedores de contratos de servicio en el estado de Wyoming en ciertas instancias, estas instancias se registrarán por las leyes de Wyoming. Si cancela este acuerdo dentro de los treinta (30) días posteriores a su recepción y no se han realizado reclamos contra este, se anulará el acuerdo y le reembolsaremos al titular del acuerdo o acreditaremos en la cuenta del titular del acuerdo el precio de compra total. El derecho a anular el acuerdo mencionado en la oración anterior no es transferible y se aplicará únicamente al comprador del acuerdo original. Si cancela este acuerdo después de treinta (30) días de haber recibido este acuerdo, tiene derecho a un reembolso de prorrateo de la siguiente manera: reembolso = el Precio total menos (a) el número de días desde la fecha de la factura u otra fecha de inicio indicada en su factura u hoja informativa hasta que recibamos el aviso de su cancelación dividido por el plazo de este Acuerdo; (b) 0,1 multiplicado por el Precio total; y (c) el costo de cualquier reparación o reemplazo que se le haya proporcionado antes de la cancelación. Se agregará una multa del 10 % por mes a un reembolso que no se pague en los 45 días posteriores a la devolución del contrato de servicio. Si Dell cancela este acuerdo, deberá enviar por correo un aviso por escrito al titular de este acuerdo a la última dirección conocida que figure en nuestros registros al menos diez (10) días antes de la cancelación por parte de Dell. El aviso debe incluir la fecha efectiva y el motivo de la cancelación. No se necesita aviso previo si Dell cancela debido a falta de pago de los cargos del proveedor, tergiversación de hechos por parte del titular hacia Dell o un incumplimiento

sustancial de las obligaciones por parte del titular del acuerdo en relación con el producto cubierto o su uso. Las obligaciones de Dell en virtud de este contrato de servicio están aseguradas conforme a una póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio y, si Dell no paga o no presta el servicio en una reclamación dentro de los sesenta días posteriores a la presentación del comprobante de pérdida, el titular del contrato tiene derecho a presentar una reclamación directamente contra la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de reembolso del contrato de servicio comunicándose con Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, Nueva York, NY 10022 al (855) 438-2390.

---

© 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. Rigen los términos y condiciones de venta de Dell, que pueden encontrarse en el texto y las tablas anteriores de la sección Términos y condiciones de los Servicios de Dell. Puede obtenerse una copia impresa de los términos y condiciones de venta de Dell previa solicitud.