



Servicios básicos de hardware para el consumidor

Su Sistema. A los efectos de este Acuerdo, se define como Sistema a un sistema de Dell que está formado por los siguientes componentes: monitor; unidad de procesamiento central (CPU); dispositivo de entrada (como un teclado); un dispositivo de almacenamiento de datos (como un disco duro) y cualquier otro componente que se describa específicamente en su factura o que sea un componente estándar (en el momento de la compra) del modelo del Sistema Dell que adquirió. Dell, el Distribuidor autorizado por Dell o el Proveedor de servicios autorizado por Dell¹ se complace de proporcionar Servicios básicos de hardware para el consumidor (los "Servicios") para sistemas seleccionados de computadoras portátiles, de computadoras de escritorio, servidores y almacenamiento, productos de movilidad, proyectores, monitores e impresoras ("Productos con cobertura", tal como se define a continuación y se describe en su factura) de acuerdo con esta Descripción del servicio ("Descripción del servicio"). Además de las siguientes características, este Servicio proporciona opciones de soporte técnico, piezas de servicio y servicios de mano de obra relacionados para reparar o reemplazar defectos en la fabricación que ocurran dentro del período de servicio de hardware aplicable a los Productos con cobertura del cliente ("Reparaciones calificadas") cuando el Producto con cobertura se encuentre dentro del país donde Dell vendió originalmente el Sistema, tal como se refleja en los registros de Dell ("Área de cobertura del servicio"). Nada de lo establecido en esta descripción del servicio afecta o reduce ningún derecho legal aplicable de los consumidores.

Cómo usar su Servicio

1. Resolución de autoayuda: Para el servicio de autoayuda, como actualizaciones de controladores, considere el uso de una mayor cantidad de herramientas de diagnóstico y de autoayuda que se encuentran en www.support.dell.com.
2. Llamar a Dell para obtener asistencia telefónica. Para obtener soporte de servicios, comuníquese con el Número de teléfono del soporte técnico de cada país que se indica en www.dell.com/contactdell. La asistencia remota por teléfono se encuentra disponible los días y las horas hábiles locales indicados, excepto los feriados nacionales locales.

¹ El Proveedor de servicios autorizado por Dell (Dell ASP) es un Proveedor que proporciona servicios de reparación que están cubiertos por la garantía.

3. Prepárese para la llamada. Usted ayudará al Técnico de servicios de hardware de Dell ("Técnico de Dell") a brindarle un mejor servicio si cuenta con la siguiente información y materiales disponibles cuando realice la llamada: los números de serie de su Sistema, el número de etiqueta de servicio, la versión actual del sistema operativo que está utilizando y los nombres de marcas y modelos de cualquier dispositivo periférico (tal como un módem) que esté utilizando.
4. Explique su problema al técnico telefónico. Ahora ya está listo para describirle al técnico el problema que tiene con el Sistema. Informe al Técnico de Dell cuál es el mensaje de error que aparece y cuándo aparece; qué estaba haciendo cuando se produjo el error y qué pasos ya realizó para solucionar el problema.
5. Coopere con el Técnico de Dell para solucionar su problema. La experiencia muestra que la mayoría de los errores y problemas de Sistema pueden solucionarse por teléfono, como resultado de una estrecha colaboración entre el Cliente y el Técnico de Dell. Escuche atentamente al Técnico de Dell y siga sus sugerencias.
6. Diagnóstico remoto. El término "Diagnóstico remoto" se refiere a la determinación de la causa del problema mediante herramientas de diagnóstico en línea o por parte del técnico telefónico. Además, puede involucrar su acceso al sistema y varias sesiones o sesiones extendidas. Se requiere el cumplimiento del diagnóstico remoto completo para determinar los próximos pasos hacia la solución del problema.
7. Servicio de entrega (CIS)
 - a. Servicio de entrega personalizada de Dell. Este Servicio consiste en llevar el producto a un punto de entrega. El servicio se inicia cuando se comunica con el Soporte técnico de hardware de Dell como se indicó anteriormente. Durante el proceso de solución de problemas por teléfono, el Técnico de Dell diagnosticará si una falla del hardware provocó el problema. De ser así, se le solicitará al Cliente que lleve el Producto con cobertura a un centro de reparaciones designado por Dell o a una dirección de envío (el Cliente se deberá hacer cargo de los costos). Las horas de servicio estándar son las horas comerciales locales, cinco (5) días por semana, los días hábiles locales, excepto los feriados nacionales locales. Una vez que se repare el Producto con cobertura, Dell o el Proveedor de servicios autorizado por Dell se comunicará con el Cliente para programar la devolución del producto. Los acuerdos de niveles del servicio de reparación pueden variar por país o ciudad.
 - b. Servicio de entrega por socios. Este Servicio consiste en llevar el producto a un punto de entrega. El Servicio se inicia cuando se lleva el Producto con cobertura a un centro de reparaciones o a un lugar de envío designados por Dell (el Cliente deberá hacerse cargo de los costos). Las horas de servicio estándar son las horas hábiles locales, cinco (5) días por semana, los días hábiles locales, excepto los feriados nacionales locales. Una vez que se repare el Producto con cobertura, el Proveedor de servicios autorizado por Dell se comunicará con el Cliente para programar la devolución del producto. Los acuerdos de niveles del servicio de reparación pueden variar por país o ciudad. El siguiente enlace identifica la información de contacto por país. www.dell.com/contactdell
8. Servicio de recolección y entrega al consumidor. Este Servicio comienza al comunicarse con el Técnico de Dell, como se indicó anteriormente. Si se diagnostica un Incidente calificado en el Producto con cobertura y no puede resolverse mediante el proceso de solución de problemas por vía telefónica con el Técnico de Dell, un representante de Dell retirará su Producto con cobertura 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 del sistema principal, incluso el monitor, el teclado y el mouse, si no se adquirieron por separado. El tiempo del ciclo típico es de diez (10) días hábiles, incluido el transporte hacia y desde el centro de reparación.

9. Servicio de entrega por correo: El cliente proporciona la caja, Dell paga el envío. Si su garantía incluye el flete prepago por Dell que cubre el flete entrante y de devolución, o si Dell determina que el producto se debe enviar por correo a un centro para su reparación o reemplazo, emitiremos un número de Autorización para la devolución de materiales (RMA) que deberá incluir en su devolución. Nos debe devolver los productos en su embalaje original o en uno equivalente. A partir de la fecha en que envió el Producto con cobertura a Dell, el tiempo de servicio común es de 7 a 12 días hábiles, que incluye el envío al centro de reparaciones y desde este. Le devolveremos el producto reparado o de reemplazo y pagaremos los gastos de envío del producto reparado o de reemplazo si utiliza una dirección del Área de cobertura del servicio. De lo contrario, le enviaremos el producto con pago en destino.
10. Servicio de hardware en el hogar/sucursal. Este servicio proporciona un Técnico de servicio autorizado por Dell ("Técnico de servicio") o piezas en su ubicación para reparar o reemplazar las piezas en la unidad del sistema principal (incluidos el monitor, el teclado y el mouse, si no se solicitaron por separado) por problemas cubiertos por la garantía limitada de Productos con cobertura después de un diagnóstico por teléfono o en línea y el problema no se puede resolver de manera remota. Informe al Técnico de Dell la dirección completa de la ubicación de su Sistema. Si sigue estos procedimientos, en la mayoría de los casos se enviará un Técnico de servicio o las piezas de forma tal que lleguen a su ubicación para el Servicio de hardware para el consumidor en el hogar/en la sucursal el próximo día hábil, entre las 9:00 a. m. y 6:00 p. m. hora local, los días hábiles locales (excepto los feriados conocidos) después de completar el diagnóstico remoto. Si el Técnico de servicio se envía para el Servicio de hardware para el consumidor en el hogar después de las 5:00 p. m. hora local, podría tomar un día hábil adicional para que este llegue a su ubicación.
 - a. Un adulto debe estar presente en la residencia. Para el servicio que se proporciona en una residencia, un adulto debe estar presente en todo momento durante la visita del Técnico de servicio.
 - b. La ayuda que debe proporcionar. El Técnico de servicio debe tener acceso completo al Sistema y (sin costo alguno para el técnico) debe tener un espacio de trabajo, electricidad y una línea local de teléfono. Si no se cumplen estos requisitos, el técnico no está obligado a prestar el servicio.
 - c. Si pierde la visita de servicio. Si usted o un representante autorizado no se encuentran en el lugar cuando llega el Técnico de servicio, este no puede prestar el servicio para su sistema. Si este es el caso, es posible que se le cobre un cargo adicional por una llamada de servicio de seguimiento.
11. Unidades reemplazables por el cliente. Si el Técnico de Dell determina que la unidad defectuosa se puede desconectar y volver a conectar fácilmente, como un teclado, monitor, discos duros en computadoras portátiles o cualquier otro componente designado de vez en cuando como un componente que puede ser reemplazado por el cliente, es posible que reciba el componente para instalarlo sin que vaya un Técnico de servicio in situ.
12. Restricciones de la batería. Ciertas baterías están sujetas a regulaciones de envío, por lo que se puede presentar un retraso en la prestación del servicio, por ejemplo, si una batería de reemplazo no se puede enviar en avión. Su Técnico de Dell podrá proporcionarle información específica relacionada con el tiempo de reemplazo previsto para cualquier batería.

13. Piezas en garantía. Si el Técnico de Dell determina que su Sistema necesita una pieza de reemplazo, usted autoriza al Técnico de servicio in situ a actuar como su agente de servicio para manejar el envío y la devolución de las piezas en garantía necesarias para prestar las reparaciones in situ. Puede ser que se le cobre un cargo adicional si no permite al Técnico de Dell devolver las unidades o piezas en garantía que no funcionen o que no se utilicen. Si no devuelve las unidades o piezas en garantía que no funcionan o que no se utilicen a Dell dentro del período de devolución de diez (10) días, se le podría facturar el costo justo de mercado de la pieza.

Las piezas de repuesto pueden reacondicionarse o restaurarse donde así lo permitan las leyes locales y reemplazarse según la especificación y no según la marca y el modelo.

14. Exclusiones de Servicio. Sin limitaciones, el alcance del Servicio no incluye el soporte para lo siguiente:

- Uso general y preguntas instructivas respecto al software instalado de fábrica de Dell.
- Configuración y diagnóstico del sistema operativo instalado de fábrica de Dell o de las aplicaciones instaladas de fábrica para su uso con el hardware y las aplicaciones instaladas por el cliente.
- Configuración, instalación y validación de los sistemas operativos, software, aplicaciones o controladores/reparadores (no suministrados por el fabricante del equipo).
- Actualizaciones comerciales, ya sean adquiridas de Dell o del Distribuidor autorizado por Dell o no lo sean. Por ejemplo, productos Microsoft®.
- Configuración de todo el software de comunicación, a menos que se lo requiera para la resolución de problemas.
- Todo el hardware y dispositivos periféricos suministrados por el fabricante, pero que no formen parte del equipo, su instalación y compatibilidad con el hardware de Dell. El fabricante original del producto provee soporte.
- Software y dispositivos periféricos suministrados por el fabricante que no forman parte del equipo, a menos que se especifique lo contrario.
- Actualizaciones de BIOS/firmware para sistemas de otra marca que no sea Dell, a menos que se trate de la resolución de la parte de una falla.
- Configuraciones de hardware y software no válido.
- Realización de respaldos y recuperación de datos del cliente.
- Datos y aplicaciones del cliente.
- Trabajo innecesario en la evaluación de Dell, del Distribuidor autorizado por Dell o del Proveedor de servicios autorizado por Dell.
- Artículos consumibles y desechables tal como plásticos y disquetes.
- Problemas que no son graves que caen dentro de las tolerancias especificadas por la industria, tal como ruido, píxeles LCD individuales.
- Juegos y paquetes de ampliación desde la fecha de compra (p. ej., paquetes educativos).
- Mantenimiento preventivo.
- Reparación del sistema después de la infección de un virus que se extienda más allá de la instalación del sistema operativo a la configuración de fábrica de Dell predeterminada.
- No tendrán soporte los elementos personalizados de integración de fábrica durante 30 días, salvo que se acuerden condiciones especiales por escrito de manera separada por Dell o por el Distribuidor autorizado por Dell.
- Servicios fuera del Área de cobertura del servicio.

15. Términos de pago. Si el pago es necesario, todas las facturas se pagan contra factura.

16. Restricciones geográficas. Si necesita recibir servicios para el Sistema fuera del Área de cobertura del servicio (por ejemplo, durante un viaje, o si el Sistema se trasladó a un nuevo país), Dell puede ofrecerle otras opciones de servicios por un costo adicional. Además, puede utilizar los recursos de resolución de autoayuda en www.support.dell.com.

17. Transferencia de este Acuerdo o el Traslado del sistema. Sujeto a las limitaciones que se indican en este Acuerdo, puede transferir este Acuerdo a cualquier persona que compre su Sistema completo antes del vencimiento del período de servicio (según lo especificado en su factura), siempre que sea el comprador original del Sistema y este Acuerdo, o que haya comprado el Sistema y este Acuerdo de su propietario original (o un cesionario anterior) y haya cumplido con todas las reglas de transferencia de este Acuerdo. Además, es su responsabilidad informar a Dell que el Sistema se trasladará geográficamente (por ejemplo, a una nueva dirección dentro del Área de cobertura del servicio o a un nuevo país fuera del Área de cobertura del servicio). Si el Sistema se trasladará fuera del Área de cobertura del servicio, tenga en cuenta que se aplicarán las Restricciones geográficas de la Sección 16. Para transferencias de propiedad y traslado de Sistema, complete el formulario de transferencia que se encuentra en el sitio web <http://www.dell.com/globaltagtransfer>.
18. Renovación. Antes del vencimiento del contrato de servicio, puede extender el período de servicio según las opciones disponibles en vigencia para su sistema. Las extensiones de Servicio pueden adquirirse llamando al Número de teléfono del soporte técnico de cada país.
19. Cesión. Dell se reserva el derecho de asignar sus derechos y obligaciones bajo este Acuerdo a un tercero calificado. En el caso de que se produzca dicha asignación, Usted acepta recurrir únicamente al tercero asignado para prestar los servicios según este Acuerdo.
20. Acuerdo completo. ESTE ACUERDO ES LA DECLARACIÓN COMPLETA Y EXCLUSIVA DEL ACUERDO ENTRE USTED Y DELL, Y REEMPLAZA TODAS LAS PROPUESTAS Y COMUNICACIONES PREVIAS, TANTO ORALES COMO ESCRITAS, RELATIVAS AL TEMA DEL PRESENTE ACUERDO.
21. LIMITACIONES EN LA COBERTURA DEL SERVICIO. ESTE ACUERDO TIENE UNA COBERTURA Y DURACIÓN LIMITADAS. Además de las otras limitaciones que se indican en este Acuerdo, el Servicio se proporcionará solamente en el Área de cobertura del servicio, y este Acuerdo se extiende solo para los compradores originales del Sistema que aparecen en su factura y para cualquier persona que compre el Sistema y este Acuerdo del comprador original o un cesionario posterior mientras se cumplan todos los procedimientos de transferencia. Este Acuerdo cubre solo los usos para los que fue diseñado el Sistema. Excepto lo establecido a continuación, los servicios que Dell, el Distribuidor de servicio autorizado por Dell o el Proveedor de servicio autorizado por Dell aceptan brindar según este Acuerdo son solamente de mano de obra, la cual es necesaria debido a los defectos que existen u ocurren en los materiales o en la fabricación del Sistema o en cualquier componente del Sistema cubierto en su garantía. El mantenimiento preventivo no está incluido. La instalación, desinstalación o servicios de reubicación y suministros operativos no están incluidos. No están incluidas las reparaciones requeridas por problemas de software o como resultado de una alteración, ajuste o reparación realizada por cualquier otro que no sea Dell, un Distribuidor de servicios autorizado por Dell o un Proveedor de servicios autorizado por Dell (o sus representantes) y los servicios de reparación que sean necesarios debido al retiro del mercado del fabricante de los Sistemas o componentes del Sistema. Dell, el Distribuidor autorizado por Dell y el Proveedor de servicios autorizado por Dell no están obligados a reparar ningún Sistema o componente del Sistema en los siguientes casos:
 - a. daños producidos por accidentes, usos indebidos, negligencia, incumplimiento de las instrucciones de uso, cuidado o limpieza del Sistema o abusos de los componentes del Sistema (que incluyen, entre otros, el uso de voltajes de línea incorrectos, uso de fusibles incorrectos, uso de dispositivos o accesorios no compatibles, suministros inadecuados) por cualquier otro que no sea Dell (o sus representantes),
 - b. daños producidos por casos fortuitos que incluyen, entre otros, relámpagos, inundaciones, tornados, terremotos, avalanchas y huracanes,

- c. falla debida a un factor externo (incendio, inundación, fallas o fluctuaciones de la alimentación eléctrica o aire acondicionado),
- d. reparaciones debido al uso excesivo y al desgaste natural,
- e. uso de componentes o software suministrados por otro que no sea Dell,
- f. traslado del Sistema desde una ubicación geográfica a otra o desde una entidad a otra, o
- g. cuando el técnico de servicio determine que no se encontró ningún problema (p. ej. no se puede volver a crear el error).

22. Datos del cliente y pérdida de datos. Dell recomienda que realice copias de seguridad de sus datos regularmente. En los casos en que se detecta una falla en el disco duro, este se reemplaza. Si el disco duro se reemplaza, se perderán los datos almacenados en el disco duro defectuoso. El Técnico de servicio configurará el sistema operativo con la configuración original de fábrica solamente si facilita los medios de instalación del sistema operativo o la imagen del software original. Contacte a un Técnico de Dell para obtener asistencia en la reinstalación de cualquier software adicional proporcionado en la imagen de fábrica original.

Es su responsabilidad realizar un respaldo de todos los datos, software y programas existentes antes de que el Proveedor de servicios autorizado por Dell realice cualquier Servicio. DELL, EL DISTRIBUIDOR AUTORIZADO POR DELL Y EL PROVEEDOR DE SERVICIOS AUTORIZADO POR DELL NO SERÁN RESPONSABLES DE LA PÉRDIDA O LA RECUPERACIÓN DE DATOS, PROGRAMAS O LA PÉRDIDA DE USO DEL SISTEMA. Comprende y acuerda que bajo ninguna circunstancia Dell, el Distribuidor de servicios autorizado por Dell ni el Proveedor de servicios autorizado por Dell serán responsables de cualquier pérdida de software, programas o datos, incluso si los Técnicos de servicio intentaron ayudarlo en la realización de su respaldo, recuperación o reinstalación de datos o servicios similares. Cualquier asistencia de ese tipo no está abarcada por ninguna garantía ni este Servicio. Cualquier ayuda se proporciona según el exclusivo criterio de Dell, el Distribuidor autorizado por Dell o el Proveedor de servicios autorizado por Dell, sin ninguna garantía de cualquier tipo. Ni Dell, ni el Distribuidor autorizado por Dell ni el Proveedor de servicios autorizado por Dell brindan una garantía de ningún tipo con respecto a cualquier producto de un tercero que el técnico de servicio pueda utilizar al ayudarlo.