



# Servicio Complete Care de | Dell

## Descripción del servicio: América latina y Caribe

---

### Introducción

Dell se complace en proporcionar el Servicio Complete Care (el "Servicio") según esta Descripción de servicio ("**Descripción del servicio**"). El presupuesto, el formulario de pedido u otra forma de facturación o confirmación del pedido establecida de común acuerdo (según corresponda, el "**Formulario de Pedido**") incluirán el nombre de los servicios y las opciones de servicio disponibles que adquirió. Si desea obtener ayuda adicional o solicitar una copia de los contratos de servicio, comuníquese con Soporte Técnico o con un representante de ventas de Dell.

### Alcance del Acuerdo de Servicio

Para su pago único a Dell como se especifica en su factura u otra confirmación de pedido (el "Precio total") para cada producto ("Producto cubierto") más cualquier impuesto a las ventas o similar aplicable, Dell otorgará el Servicio según este Acuerdo durante el término de servicio especificado en dicha factura u otra confirmación de pedido.

Debe pagar un Precio total por separado para cada producto cubierto que desee incluir en este Acuerdo. Por ejemplo: si compra una impresora junto con un sistema de laptop, la impresora no se incluye en el contrato de servicios del sistema de laptops. En cambio, la impresora y la laptop necesitarán un contrato de servicio propio. Sólo cuando se adquiere el Servicio para un sistema de computadora personal, tanto la computadora como el monitor comprado con ésta estarán cubiertos bajo el contrato de servicio. Con respecto de cada producto cubierto incluido en este Acuerdo, regirán los siguientes términos, y las siguientes condiciones y exclusiones:

durante el plazo de este Acuerdo, y según lo dispuesto en sus limitaciones, Dell reparará el producto cubierto según sea necesario para corregir cualquier daño que pueda producirse durante el uso normal y habitual del mismo y que haya sido provocado por daño accidental durante la manipulación (que incluye caídas y derrames) o sobrecargas 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.

Este Acuerdo no cubre computadoras conectadas externamente, periféricos, u otros dispositivos que puedan funcionar junto con el producto cubierto, y este acuerdo no cubre componentes, estuches, soportes para 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 de luz, cartuchos de tinta/reemplazables/descartables, papel para impresiones o papel fotográfico, discos de memoria, tarjetas de memoria, tarjetas SIM, dispositivos de memoria descartables, conexiones mediante cables, estuches de transporte, lápiz para pantalla táctil, estaciones de acople, módems externos, parlantes externos, dispositivos para juegos, discos de juegos, monitores secundarios, mouse externo para notebooks, teclados externos para notebooks, u otros dispositivos de entrada y salida, cualquier otro componente que no sea interno del producto cubierto para el cual haya comprado el servicio, u otras partes y componentes que requieran mantenimiento regular por parte del usuario.

Si reparamos su producto cubierto, usted comprende y acuerda que podemos reemplazar las piezas originales por piezas nuevas o usadas del fabricante original o una pieza equivalente de un fabricante diferente. Las piezas de reemplazo cumplirán la misma función que las originales. A nuestro criterio, podremos designar una empresa asociada o contratar a terceros para completar las reparaciones del producto cubierto.

Si Dell decide que es necesario reemplazar el producto cubierto en lugar de repararlo, recibirá un producto cubierto equivalente o mejor que el que haya comprado originalmente de Dell, como lo determinemos según nuestro exclusivo y razonable criterio.



Para todo accidente que Dell determina que es elegible para el Servicio bajo este Acuerdo (un "Incidente calificado"), la cobertura del servicio está limitada a un Incidente calificado por producto cubierto por un período de 12 meses que comienza en la fecha del término del Servicio. La capacidad de presentar un incidente no acumula o 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, el cliente puede solicitar reparación del producto cubierto con un costo adicional.

No es un contrato de seguro. Lea atentamente este Acuerdo y tenga en cuenta que Dell se reserva del derecho de cambiar o modificar los términos y condiciones establecidos en este Acuerdo en cualquier momento pero los términos y condiciones aplicables a usted serán válidos en el momento de su compra del Servicio.

**Nivel de respuesta del servicio.** Cuando solicite el Servicio, debe permitir que Dell evalúe el producto cubierto para determinar si califica o no para el Servicio. El agente del respaldo 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 instrucciones como se especifican en la sección "Coopere con el técnico" a continuación, Dell pagará todos los costos de envío para la devolución del producto cubierto al taller de Servicio de Dell. En algunos casos, Dell puede hacerle otra evaluación y utilizar otros métodos de reparación disponibles como parte del Servicio.

**Sólo hardware.** Este Acuerdo es sólo para hardware. Este servicio no incluye software. La exclusión de software comprende, pero no se limita a: 1) todo defecto o daño (incluidos, sin limitaciones, daños provocados por virus) en el software instalado previamente, adquirido con o instalado de otro modo en el producto cubierto, y 2) todo software instalado mediante la integración personalizada de fábrica. Además, este servicio no incluye ningún otro elemento agregado mediante la integración personalizada de fábrica. Realizaremos los esfuerzos razonables para reparar o reemplazar elementos de la integración personalizada de fábrica que no sean de software que, de otra manera, serían componentes excluidos pero este Acuerdo no garantiza que lo haremos.

**Limitaciones de servicio.** Este Acuerdo no incluye, y Dell no tiene la obligación de reparar o reemplazar:

- cualquier daño o defecto en el producto cubierto que sea cosmético. 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 el uso material del producto cubierto.
- Todo producto cubierto que ni Dell ni una persona designada por Dell haya intentado reparar. No proveeremos Servicio por defectos del producto que resulten después de reparaciones del producto cubierto realizadas o intentadas por usted u otra persona no autorizada por Dell para reparar el producto cubierto.
- Todo producto cubierto que sufra un daño relacionado con la instalación incorrecta o inapropiada del cliente o como consecuencia de ella. "Instalación del cliente" incluirá, pero no estará limitado a cualesquiera de las siguientes actividades realizadas 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 la extracción de estos dispositivos). La instalación del cliente no incluye los servicios de instalación adquiridos de Dell.
- Cualquier producto cubierto que se haya perdido o robado. Para recibir reparación o reemplazo de un producto cubierto, debe regresar el producto cubierto a Dell en su totalidad.

Dell - Internal Use - Confidential





- Cualquier producto cubierto dañado por el fugo de una fuente externa o que se dañe intensamente o a causa del uso indebido, abuso, falla al seguir las instrucciones provistas con el producto cubierto o uso del mismo en un entorno incorrecto. Si Dell encuentra evidencia de daño intencional, uso indebido, abuso, falla al seguir las instrucciones provistas con el producto cubierto o uso del mismo en un entorno incorrecto, Dell no está obligado 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. Dell no presta ningún servicio de recuperación de datos bajo este Acuerdo 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 haya comprado originalmente de Dell, incluyendo cualquier aplicación de integración personalizada de fábrica. No declaramos ni garantizamos, ni estamos obligados por este Acuerdo a asegurar que toda aplicación de la integración personalizada de fábrica 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 el presente Acuerdo.
- A menos que se especifique en el presente, todo daño no producido por defectos en los materiales, la mano de obra o el uso normal y habitual del producto cubierto.
- Cualquier daño que surja de situaciones de fuerza mayor como, pero sin limitarse a rayos, inundación, tornado, terremotos y huracanes o cualquier otro acto fuera del control razonable de Dell.

Se monitorizan constantemente las fallas de su producto cubierto y todos los componentes del mismo. Para los clientes con un historial de índices altos de incidentes, Dell podría requerir que dichos clientes trabajen con Dell para reducir el número de incidentes.

#### **Limitaciones adicionales para el producto comprado después de la adquisición del producto cubierto.**

Donde la ley lo permite, este Servicio también puede estar disponible para compra después de la fecha en que el cliente ha comprado un producto. En esos casos, se aplican las siguientes condiciones y limitaciones:

- las solicitudes para el Servicio del producto cubierto no se pueden presentar hasta 30 días después de la fecha de compra del Servicio, como se indica en la factura del cliente, la página de información u otra confirmación de pedido; siempre que el periodo de espera de 30 días no se aplique a los clientes que extienden su período de servicio antes de la finalización del término del precedente servicio
- El cliente es responsable de garantizar que el producto cubierto esté en condiciones normales de operación en el momento en que se compra el Servicio. Bajo ninguna circunstancia Dell será responsable por el Servicio de daños o defectos que existían antes de que el cliente compre el Servicio.
- Dell se reserva el derecho de inspeccionar el producto cubierto para confirmar que está en condiciones normales de operación. Dell puede, por un costo adicional, ofrecer opciones de reparación al cliente para entregar el producto recibido en condiciones normales de operación.
- Si, según la inspección, Dell determina que el daño o defecto del producto cubierto existía antes de haberse comprado el Servicio, se negará dicha solicitud de Servicio.

Dell - Internal Use - Confidential





**Limitaciones geográficas y reubicación.** Este servicio se prestará en los lugares que se indican en la factura del cliente, u otra confirmación de pedido. Dell no está obligado a prestar Servicio a todo producto cubierto que se encuentre fuera del país o lugares indicados en la factura del cliente u otra confirmación de pedido. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, las horas de soporte técnico y los tiempos de respuesta in situ pueden variar según la zona geográfica y es posible que ciertas opciones no estén disponibles en la ubicación del cliente. La obligación de Dell de prestar el servicio a un producto cubierto reubicado queda sujeta a la disponibilidad local del servicio y puede estar sujeta a tarifas adicionales, así como a la inspección y recertificación de los productos cubierto reubicados según las tarifas de consultoría de materiales y tiempo de Dell vigentes en ese momento. El soporte fuera del país en que el cliente adquirió este servicio puede estar disponible en base a esfuerzos comercialmente razonables (por ej., puede no estar disponible en todos los países, o para todas las piezas, o para todos los clientes). Además, el soporte fuera del país no incluirá reemplazos de unidades completas. Póngase en contacto con un analista de soporte técnico de Dell para obtener más detalles.

**Autoridad para conceder acceso.** El cliente afirma y garantiza haber obtenido autorización para que tanto el Cliente como Dell accedan y usen los productos cubiertos por el Servicio, a los datos contenidos en ellos y a todos los componentes de hardware y software incluidos y los puedan utilizar con el objetivo de proporcionar 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.

**Obligaciones in situ.** Cuando los Servicios requieran la realización de la tarea in situ, el Cliente proporcionará (sin costo para Dell) un acceso libre, seguro y suficiente a sus instalaciones y a los productos cubiertos; esto incluye un espacio de trabajo amplio, electricidad y una línea de teléfono local. También debe proporcionarse un monitor o pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell) si el sistema no cuenta con estos elementos.

**Mantenimiento de software y versiones ofrecidas.** El Cliente deberá mantener el software y cualquier Producto Cubierto por el Servicio en los niveles mínimos de versión o configuración especificados por Dell en PowerLink para Dell | EMC Storage o EqualLogic™, o como se especifica en [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) para los Productos Cubiertos adicionales. El Cliente también tiene que garantizar la instalación de piezas de reemplazo, parches, actualizaciones de software o versiones posteriores, tal y como indica Dell, para que los Productos Cubiertos puedan acceder a este Servicio.

**Respaldo de datos y eliminación de datos confidenciales.** El Cliente deberá realizar un respaldo de todos los datos, del software y de los programas en todos los sistemas afectados antes y durante la prestación del Servicio. El Cliente deberá hacer copias periódicas de respaldo de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como medida preventiva contra posibles fallas, modificaciones o pérdidas de datos. Además, el Cliente es responsable de retirar cualquier información personal, confidencial o de su propiedad, y cualquier medio extraíble como tarjetas SIM, CD o tarjetas de PC, independientemente de que haya o no un técnico en el lugar proporcionando asistencia. **DELL NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LO SIGUIENTE:**

- **SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD O PERSONAL;**
- **PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;**
- **PÉRDIDA O DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES;**
- **CARGOS DE VOZ O DE DATOS EN LOS QUE SE HAYA INCURRIDO POR NO HABER RETIRADO TODAS LAS TARJETAS SIM U OTROS MEDIOS EXTRAÍBLES DENTRO DEL PRODUCTO CUBIERTO QUE SE HA DEVUELTO A DELL;**
- **PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O RED;**

Dell no será responsable de la restauración o reinstalación de programas o datos. Al devolver un producto cubierto o parte del mismo, el Cliente solo incluirá el producto cubierto o la pieza que haya solicitado el técnico por teléfono.



**Garantías de terceros.** Estos Servicios pueden hacer que sea necesario 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 afectará a dichas garantías o, si lo hace, el Cliente deberá aceptar las consecuencias. Dell no se hace responsable de garantías de terceros ni de ningún efecto que los Servicios puedan tener sobre dichas garantías.

## Cómo contactar a Dell si requiere el Servicio

### Programas de soporte con autoservicio de envío

Para los clientes que también estén inscritos en TechDirect, los Incidentes calificados pueden ser manejados por técnicos adecuadamente certificados del Cliente mediante la presentación de una solicitud de servicio en la línea telefónica o el sitio web de autoservicio de envío de la región. Según la naturaleza o alcance del daño, el problema puede requerir que el producto cubierto sea enviado al centro de reparación designado por Dell.

### Respaldo por chat y correo electrónico

Se puede comunicar con el servicio de soporte técnico de Dell a través de chat en línea o por medio de un correo electrónico disponible en [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com)

### Apoyo telefónico

Para solicitudes de soporte telefónico, comuníquese con el centro de soporte regional de Dell para hablar con un analista de soporte técnico. Los números telefónicos de cada región se encuentran en [www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts](http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts). Cuando llame, puede requerirse un diagnóstico o resolución de problemas bajo su Garantía limitada de hardware de Dell o bajo otra garantía subyacente o contrato de servicio antes de recibir el Servicio bajo este Acuerdo. Las horas de soporte no incluyen feriados. Comuníquese con su representante de ventas o analista de soporte de Dell para obtener más detalles. Dell no se hace responsable de las fallas o demoras en el rendimiento por causas que estén más allá de su control.

## Responsabilidades generales del cliente

**Cooperación con el técnico.** Debe cooperar con el técnico para garantizar que se preste el servicio adecuado al producto cubierto. Cuando llame, un técnico de Dell le solicitará el número de etiqueta de servicio (según se estipula más adelante en este Acuerdo) en su producto cubierto y verificará que se haya adquirido el servicio.

Luego, el técnico le formulará una serie de preguntas para evaluar la magnitud y la causa del daño ocurrido al producto cubierto. Es posible que, para completar estos pasos de diagnóstico y solución de problemas, se necesite más de una llamada o una sesión extendida, y puede que se le solicite que acceda a la parte interna de su producto cubierto siempre que sea seguro hacerlo.

Si el problema está cubierto por este Servicio y ese problema no se resuelve en forma remota, entonces, a nuestro criterio después de completar el diagnóstico o la resolución del problema remoto, el técnico puede enviarle la pieza de reemplazo para que la instale en el producto cubierto.

En algunos casos, cuando podamos determinar telefónicamente que será necesario un producto cubierto de reemplazo, le enviaremos, a criterio de Dell, un producto cubierto de reemplazo inmediatamente. No obstante, si no envía el producto cubierto a Dell, usted acepta hacerse responsable del precio minorista del producto cubierto de reemplazo.

Dell - Internal Use - Confidential





Cuando se devuelve un producto para su reemplazo, a menos que el agente de soporte técnico de Dell especifique lo contrario, no incluye partes no enviadas a usted para reemplazo (como batería, cubierta de batería, tarjeta SIM, tarjeta de memoria, etc.). Dell no se hará responsable de ningún cargo por servicio de voz o de datos incurrido que surja por la incapacidad del Cliente de quitar las tarjetas SIM de los productos que se devuelven a Dell. Además, al devolver su producto para reemplazo, no envíe partes externas, (como, cables, controles, lentes, tapas, o cordones).

**Pago.** El Servicio sólo está disponible con la adquisición de un producto de Dell para el cual Dell actualmente ofrezca el Servicio Complete Care pero no es obligatorio que adquiera el Servicio para comprar un producto de Dell. Nuestra factura u otra confirmación de pedido emitida por usted para el producto indicará si adquirió el Servicio Complete Care de Dell (en cuyo caso su producto será un producto cubierto), y servirá como su recibo. Dell le proporcionará una copia de la factura u otra confirmación del pedido junto con este Acuerdo dentro de los diez (10) días posteriores a la adquisición de un producto cubierto. Además, el producto cubierto tendrá una etiqueta con un número de serie que indicará que usted adquirió el servicio (la "**etiqueta de servicio**").

**Limitación de responsabilidad.** I. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE DELL POR TODOS Y CADA UNO DE LOS RECLAMOS QUE SURJAN DE ESTE ACUERDO O ESTÉN RELACIONADOS CON EL MISMO (INCLUYENDO SOFTWARE O SERVICIOS AQUÍ PROVISTOS) DURANTE UN PERÍODO DE 12 MESES NO DEBERÁ EXCEDER EL MONTO TOTAL PAGADO POR EL CLIENTE EN LOS 12 MESES ANTERIORES A ESTE ACUERDO POR EL SERVICIO PARA CADA PRODUCTO CUBIERTO QUE ORIGINA DICHO RECLAMO. II. ESTAS LIMITACIONES, EXCLUSIONES Y DESCARGOS DE RESPONSABILIDAD SE APLICARÁN A TODAS LAS RECLAMACIONES DE DAÑOS DERIVADAS DE CONTRATOS, GARANTÍAS, RESPONSABILIDADES ESTRUCTURADAS, NEGLIGENCIAS, EXTRA CONTRACTUALES U OTROS. LAS PARTES ACUERDAN QUE ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD ES ACORDADA EN UBICACIONES DE RIESGO CONSTITUYENDO EN PARTE LA CONSIDERACIÓN POR LOS PRODUCTOS QUE VENDE DELL, SOFTWARE O SERVICIOS AL CLIENTE Y QUE DICHAS LIMITACIONES SE APLICARÁN SIN QUE IMPORTE LA FALLA DEL PROPÓSITO ESENCIAL DE CUALQUIER SOLUCIÓN LIMITADA E INCLUSO SI UNA PARTE FUE ADVERTIDA DE DICHA POSIBILIDAD O DICHAS POSIBILIDADES. NI DELL NI SUS AFILIADOS, NI SUS SOCIOS RESPECTIVOS, OFICIALES, DIRECTORES, EMPLEADOS O AGENTES SON RESPONSABLES ANTE USTED O CUALQUIER DUEÑO SUBSIGUIENTE U OTRO USUARIO DEL PRODUCTO CUBIERTO, POR NINGÚN DAÑO CONSECUENTE O INCIDENTAL INCLUYENDO, PERO SIN LIMITARSE A, RESPONSABILIDAD O DAÑOS A CAUSA DE LA FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO CUBIERTO, PÉRDIDA O CORRUPCIÓN DE DATOS O SOFTWARE, LESIONES PERSONALES, MUERTE, OTRA PÉRDIDA INDIRECTA DEBIDO A FALLA DEL PRODUCTO SOPORTADO O TODOS Y CUALQUIER DAÑO CONSECUENTE, INDIRECTO, ESPECIAL O INCIDENTAL QUE SURJAN DE O EN RELACIÓN CON EL USO O RENDIMIENTO DEL PRODUCTO SOPORTADO, INCLUSO SI NOS INFORMÓ DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. NINGUNA PARTE SERÁ RESPONSABLE DE LO SIGUIENTE: (1) LA PÉRDIDA DE INGRESOS, DIVIDENDOS, GANANCIAS O AHORROS; (2) LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE LOS DATOS O EL SOFTWARE, LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED, NI LA RECUPERACIÓN DE ESTOS; (3) LA PÉRDIDA DE OPORTUNIDADES COMERCIALES; (4) EL TIEMPO DE INACTIVIDAD O LA INTERRUPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES COMERCIALES; O BIEN (5) LA FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS, EL SOFTWARE O LOS PRODUCTOS DE DELL O DE TERCEROS. ESTAS LIMITACIONES, EXCLUSIONES Y DESCARGOS DE RESPONSABILIDAD SE APLICARÁN A TODAS LAS RECLAMACIONES DE DAÑOS DERIVADAS DE CONTRATOS, GARANTÍAS, RESPONSABILIDADES ESTRUCTURADAS, NEGLIGENCIAS, EXTRA CONTRACTUALES U OTROS. LAS PARTES ACUERDAN QUE ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SON ASIGNACIONES ACORDADAS DE RIESGO CONSTITUYENDO EN PARTE LA CONSIDERACIÓN PARA LA VENTA DE DELL DEL PRODUCTO CUBIERTO Y LOS SERVICIOS AL CLIENTE Y DICHAS LIMITACIONES SE APLICARÁN SIN QUE IMPORTE LA FALLA DEL PROPÓSITO ESENCIAL DE CUALQUIER SOLUCIÓN LIMITADA E INCLUSO SI UNA PARTE FUE ADVERTIDA SOBRE LA POSIBILIDAD DE DICHAS RESPONSABILIDADES. AL FIRMAR ESTE ACUERDO, USTED RENUNCIA EXPRESAMENTE A TODO RECLAMO DESCRIPTO EN ESTE PÁRRAFO. USTED ACUERDA Y COMPRENDE QUE DELL NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGUNA

Dell - Internal Use - Confidential





CANTIDAD POR LOS DAÑOS ANTES MENCIONADOS POR LA CANTIDAD DE DÓLARES AGREGADA PAADA POR USTED POR LA COMPRA DE ESTE SERVICIO PARA CADA PRODUCTO CON SERVICIO CUBIERTO POR ESTE ACUERDO. ALGUNOS ESTADOS Y JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN TOTAL O PARCIAL DE NINGÚN DAÑO O DAÑOS CONSECUENTES O INCIDENTALES, POR LO QUE ALGUNAS O TODAS LAS LIMITACIONES O EXCLUSIONES ANTERIORES PUEDEN NO APLICARSE A USTED. PERO EN DICHOS CASOS ESTA CAUSA SE INTERPRETARÁ PARA EXHONERAR O LIMITAR LA RESPONSABILIDAD A LA EXTENSIÓN MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY.

## Términos y condiciones de los Servicios de Dell

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente ("usted" o el "Cliente"), y la entidad de Dell que aparece identificada en la factura emitida por la contratación de este Servicio. Este Servicio se presta conforme a lo establecido en el acuerdo maestro de servicios del Cliente firmado por separado con Dell, y está regido por dicho acuerdo, que autoriza explícitamente la contratación de este Servicio. En ausencia de tal acuerdo, según la ubicación del Cliente, este Servicio se proporciona sujeto a y regido por los Términos comerciales de venta de Dell o el acuerdo indicado en la tabla a continuación (según corresponda, el "Acuerdo"). Consulte la tabla que aparece a continuación que detalla la URL según la ubicación del Cliente donde es posible encontrar el Acuerdo correspondiente. Las partes reconocen haber leído las condiciones en el sitio web y aceptar respetarlas.

Ubicación del cliente	Términos y condiciones correspondientes a su contratación de servicios Dell	
	Cientes que contratan servicios de Dell directamente de Dell	Cientes que contratan servicios de Dell a través de un distribuidor de Dell autorizado
Estados Unidos	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
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> (francocanadiense)	<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> (francocanadiense)
América Latina y el Caribe	Local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> country-specific website or <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> (si es cliente comercial) o <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions">www.dell.com/servicedescriptions</a> (si es cliente consumidor).*	Local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> country-specific website or <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> (si es cliente comercial) o <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions">www.dell.com/servicedescriptions</a> (si es cliente consumidor).*
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico de cada país o <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Las Descripciones del servicio y otros documentos del servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte del acuerdo entre usted y Dell; simplemente tienen por objeto describir el contenido del Servicio que contrata del vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y las restricciones y limitaciones de dicho Servicio. Como consecuencia del presente, 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 proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. 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.

Dell - Internal Use - Confidential





Europa, Medio Oriente, y África	<p>Sitio web local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico de cada país o <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a>. *</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la URL que les corresponda:</p> <p>Francia: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Alemania: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Reino Unido: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Las Descripciones del servicio y otros documentos del servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte del acuerdo entre usted y Dell; simplemente tienen por objeto describir el contenido del Servicio que contrata el vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y las restricciones y limitaciones de dicho Servicio. Como consecuencia del presente, 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 proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. 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>
---------------------------------	---	---

\* Los clientes pueden acceder a su sitio web local [www.dell.com](http://www.dell.com) simplemente accediendo a [www.dell.com](http://www.dell.com) desde una computadora conectada a Internet dentro de su localidad o eligiendo entre las opciones en el sitio web de Dell en "Elija una Región/País" disponible en <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

El cliente también acuerda que por revisión, modificación, extensión o continuación del uso del Servicio más allá del término inicial, el Servicio estará sujeto a la descripción del Servicio en ese momento disponible para revisión en [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global) (si usted es cliente comercial) o [www.dell.com/servicedescriptions](http://www.dell.com/servicedescriptions) (si usted es cliente consumidor).

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

Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la prestación de los Servicios, al usar los Servicios o el software asociado, o al hacer clic sobre el botón "Acepto" o activar la casilla "Acepto" u otra opción similar, que aparecen en el sitio web Dell.com en relación con su contratación o en una interfaz de Internet o del software de Dell, usted acepta las condiciones de esta Descripción del servicio y los acuerdos incorporados al presente documento por remisión. En caso de suscribirse a esta Descripción del servicio en nombre de una compañía o de otra entidad legal, reconoce disponer de la autoridad necesaria para obligar a dicha entidad a la Descripción del servicio, en cuyo caso los términos "usted" o "Cliente" pasarán a aplicarse a la entidad en cuestión. Además de recibir esta Descripción del servicio, es posible que se solicite a los Clientes de determinados países que formalicen un Formulario de Pedido debidamente firmado.

Dell - Internal Use - Confidential





## Términos generales

**Plazo y renovación.** El tipo de servicio, término y producto cubierto que haya comprado se registra en la factura del cliente o en la página de información incluida con su copia de este Acuerdo; siempre que el término del servicio comprado no exceda el tiempo de la garantía limitada subyacente del hardware de Dell del cliente o el contrato de servicio para el producto cubierto. Antes de la finalización de su contrato de servicio y sujeto a las limitaciones establecidas en este Acuerdo, puede extender su período de servicio en base a las opciones disponibles en ese momento en efecto para su producto cubierto.

**Reclamos de confidencialidad o derechos de propiedad.** Usted acepta que la información o los datos divulgados o enviados a Dell por teléfono, electrónicamente o por otros medios, no son de carácter confidencial ni le pertenecen.

**Transferibilidad.** Según lo dispuesto en las limitaciones establecidas en este Acuerdo, la 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.support.dell.com](http://www.support.dell.com). Pueden aplicarse términos, condiciones y tarifas adicionales a dicha transferencia. Recuerde que, si el Cliente o el cesionario de éste trasladan el Producto Cubierto a un lugar en el que no está disponible el Servicio (o no está disponible al mismo precio), podrían no tener cobertura o podrían incurrir en gastos adicionales para mantener las mismas categorías de cobertura de soporte en la nueva ubicación. Si el Cliente o su cesionario deciden no abonar dicha cantidad adicional, su Servicio podría cambiarse automáticamente a categorías de soporte disponibles al precio inicial o a un precio menor en la nueva ubicación, sin reembolso alguno.

**Asignación.** Dell puede asignar este Servicio o Descripción del servicio a otros proveedores de servicios que considere aptos.

**Cancelación.** Este Acuerdo está fechado a partir de la fecha en que recibe el producto cubierto de nuestra parte, o de la fecha en que adquirió el servicio, cuando éste se compra después de la fecha de haber adquirido el producto. Puede cancelar este Acuerdo dentro de los treinta (30) días a partir de la recepción de este Acuerdo.

Si cancela este Acuerdo dentro de los treinta (30) días posteriores a su recepción, Dell le enviará un reembolso completo, menos los costos de reclamo realizados en virtud del presente Acuerdo. Por ejemplo, si no se ha realizado un reclamo en virtud del presente Acuerdo y usted cancela dicho acuerdo dentro de los 30 días posteriores a recibirlo, este Acuerdo se cancelará y Dell le enviará un reembolso completo del precio de adquisición de este Acuerdo. No puede cancelar este Acuerdo tras treinta (30) días del momento de recepción del mismo.

Dell puede cancelar este Acuerdo si usted no paga a Dell el precio total del servicio, según los términos de Dell, si tergiversa hechos ante Dell o nuestros agentes, o si viola alguna de sus obligaciones establecidas en este Acuerdo. Dell no cancelará este Acuerdo por ninguna otra razón. Si Dell cancela este Acuerdo, Dell enviará al cliente un aviso de cancelación por escrito a la dirección que figura en los registros de Dell. La notificación incluirá el motivo y la fecha efectiva de cancelación, la cual no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en que le enviemos la notificación de cancelación.

El servicio debe cancelarse en forma independiente para cada producto cubierto.

**Acuerdo total.** El presente Acuerdo representa el acuerdo total entre usted y Dell con respecto al tema aquí tratado y ninguno de los empleados ni agentes de Dell podrá modificar de forma oral los términos y condiciones de este Acuerdo.

Dell - Internal Use - Confidential





**Recursos adicionales.** Este Acuerdo le otorga derechos legales específicos. Es posible que los derechos legales adicionales varíen de una jurisdicción a otra, incluidos aquellos enumerados a continuación. Este Acuerdo no es una garantía. El producto cubierto que compra de Dell también puede tener una garantía limitada de hardware por parte de Dell u otros fabricantes de distribución de productos cubiertos por Dell. Consulte las declaraciones de la garantía correspondientes para conocer sus derechos y recursos según dichas garantías limitadas.

**Solución de Conflictos.** El cliente y Dell intentarán solucionar cualquier reclamo, conflicto o controversia (ya sea en el contrato, de forma extracontractual, o de otra manera) que surjan de este Acuerdo o se relacionen con él, con las publicidades de Dell, o con cualquier compra relacionada (un "conflicto") mediante una negociación cara a cara con personas que cuenten con plena autorización para solucionar un conflicto o mediante la mediación, utilizando un mediador acordado mutuamente, en lugar de hacerlo mediante litigios. La existencia o los resultados de toda negociación o mediación tendrán carácter confidencial. Sin perjuicio de lo anterior, cada parte tendrá el derecho de obtener, de un tribunal de jurisdicción competente, una orden de restricción temporal, medida cautelar, u otro tipo de asistencia equivalente para conservar el statu quo, evitar daños irreparables, evitar la finalización de cualquier período de limitaciones pertinente, o mantener una posición superior respecto de otros acreedores, aunque los méritos del conflicto subyacente se resuelvan según lo dispuesto en este párrafo. En caso de que las partes no puedan resolver el conflicto dentro de los 30 días posteriores a la notificación del conflicto a la otra parte, las partes serán libres de recurrir a todos los recursos disponibles permitidos por la ley.

**Fuerza mayor.** Ninguna parte hará responsable a la otra si no puede cumplir con alguna de sus obligaciones (a excepción de las obligaciones de pago) en virtud de este Acuerdo durante cualquier período en el que dichas obligaciones se retrasen por circunstancias que excedan su control, que incluyen, entre otras, fuerza mayor, incendio, inundaciones, guerras, embargos, huelgas, disturbios o la intervención de cualquier autoridad gubernamental (una situación de "Fuerza mayor"). No obstante, en estos casos, la parte retrasada debe notificar inmediatamente y por escrito sobre la Situación de fuerza mayor a la otra parte. Se eximirá a la otra parte por el retraso en el cumplimiento de la obligación durante el período en que tenga lugar la situación de fuerza mayor. No obstante, si la situación de fuerza mayor dura más de treinta (30) días, la otra parte podrá finalizar este Acuerdo inmediatamente mediante notificación escrita a la parte retrasada.

Para obtener más información acerca de alguna de nuestras ofertas de servicio, comuníquese con su representante de Dell o visite [dell.com/services](http://dell.com/services).

La disponibilidad varía según el país. Para obtener más información, los clientes y los socios del canal de Dell deben comunicarse con su representante de ventas.

© 2014 Dell Inc. Todos los derechos reservados. En este documento, pueden utilizarse otras marcas y nombres comerciales para referirse a las entidades propietarias de dichas marcas y nombres, o a sus productos.

---

Dell - Internal Use - Confidential

