

Descripción del servicio de Dell

Servicio de batería ampliado

Introducción

Dell se complace en proporcionar un servicio de batería ampliado (los “**Servicios**”) de acuerdo con esta Descripción del servicio (“**Descripción del servicio**”). La factura, el recibo, el acuse de recibo del pedido, la página de información, o para clientes comerciales, su cotización, formulario de pedido u otro tipo de factura o acuse de recibo de orden acordado entre las dos partes (según corresponda, la “**Documentación del pedido**”) incluirán los nombres de los servicios y las opciones de servicios disponibles adquiridas. Si desea obtener ayuda adicional o solicitar una copia de los contratos de servicio, comuníquese con el soporte técnico o con su representante de ventas de Dell.

ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO CONSTITUYE UN CONTRATO ENTRE USTED Y DELL. TÓMESE UN MOMENTO PARA LEER LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES BAJO LOS CUALES DELL MARKETING L.P. O EL SOCIO O REVENDEDOR AUTORIZADO DE DELL AL QUE SE HACE REFERENCIA EN EL FORMULARIO DE PEDIDO (“DELL”), SE COMPROMETEN A PROPORCIONAR LOS SERVICIOS. [PARA CLIENTES EN LOS ESTADOS UNIDOS Y CANADÁ:](#) **ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUIERE EL USO DE ARBITRAJE EN CADA CASO PARA RESOLVER DISPUTAS, EN LUGAR DE RECURRIR A JUICIOS POR JURADO O DEMANDAS COLECTIVAS. PARA TODOS LOS DEMÁS CLIENTES: LOS TÉRMINOS SOBRE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS QUE SE APLICARÁN EN SU CASO FIGURAN EN SUS TÉRMINOS DE VENTA.**

PARA PAÍSES DONDE DELL NO VENDE DIRECTAMENTE A USUARIOS FINALES, ES POSIBLE QUE ESTOS TÉRMINOS DEL CONTRATO VARIÉN SEGÚN LOS TÉRMINOS DEL VENDEDOR.

Tal como se detalla en el Anexo A, esta descripción del servicio está sujeta a los términos de venta cuando el producto Dell se haya adquirido en Dell directamente y, para todos los clientes comerciales, esta descripción del servicio está sujeta a los términos de venta comerciales de Dell.

Las garantías comerciales de Dell no afectan otras garantías legales u otros derechos aplicables a los consumidores, y nada establecido en esta descripción del servicio afecta o reduce los recursos y derechos legales conforme a las leyes de protección de los consumidores aplicables que, por decreto, no se pueden alterar o reducir

Alcance del Servicio

El servicio de batería ampliado está disponible para productos específicos (los “**Productos cubiertos**” se definen a continuación) siempre y cuando dichos productos estén cubiertos actualmente por la “**garantía limitada de hardware de Dell**” para un período mayor a un año, incluidos los productos cubiertos que también tienen cobertura por contrato de servicio para reparación o reemplazo de hardware. La garantía limitada de hardware y el contrato de servicio de Dell brindan típicamente cobertura para la batería primaria del equipo portátil por 1 año o durante el plazo de la garantía limitada, lo que sea menor, para el equipo portátil de Dell con el que se entrega la batería. Este servicio amplía el plazo de cobertura de la batería principal por uno o dos años, como se detalla en el formulario de pedido, y proporciona una batería de repuesto durante el período ampliado, en el caso de que la batería principal experimente una

falla debido a defectos en los materiales o en la mano de obra que estarían cubiertos por la garantía limitada de hardware o por el contrato de servicio (un “incidente calificado”). El servicio está limitado solamente a una batería de repuesto durante el plazo. **Esta descripción del Servicio termina después de que el cliente reciba una sustitución de la batería o el servicio de batería ampliado se venza para el producto cubierto, lo que ocurra antes.** Además, si la batería de repuesto que envía Dell al Cliente experimenta una falla dentro de los 90 días posteriores a la recepción, se proporcionará otro repuesto para esa batería.

El soporte remoto en línea o por vía telefónica es un componente clave de este servicio, y los procesos remotos de diagnóstico y solución de problemas, según la garantía limitada de hardware de Dell (consulte www.dell.com/warranty) o su contrato de servicio son un requisito previo obligatorio para la prestación del servicio.

Después de que Dell solucione los problemas y confirme que la batería ha tenido un incidente calificado, Dell autorizará una batería de reemplazo. El cliente debe devolver la batería defectuosa a Dell o descartarla de cualquier otra forma de acuerdo con los términos de esta descripción del servicio o las instrucciones proporcionadas por el representante de soporte técnico.

- Las baterías consideradas Unidades reemplazables por el cliente (Customer Replaceable Unit, CRU) se enviarán al Cliente y luego este reemplazará su batería fallada.
- Para las unidades reemplazables en campo (FRU), el método de prestación de servicios seguirá la garantía subyacente o, si corresponde, el contrato de servicio reparación modelo para su producto cubierto. En algunos casos, el reemplazo de las baterías FRU requiere de un técnico calificado en el sitio para la ubicación del cliente o que el cliente devuelva el producto a Dell para su reparación.

Exclusiones

Para evitar dudas, no se incluyen las siguientes actividades dentro del alcance de esta Descripción del servicio:

- Los servicios, las tareas o las actividades que no estén especificadas en esta Descripción del servicio;
- Más de una batería de repuesto por producto cubierto (excepto en los casos en que una batería de repuesto experimente una falla dentro de los 90 días tras la sustitución según lo especificado anteriormente).
- Cobertura para un tipo de batería diferente de la que se ordenó originalmente con el sistema del equipo portátil;
- Cobertura para baterías secundarias.
- Soporte para daños causados por el traslado del Producto cubierto desde una ubicación geográfica a otra o desde una entidad a otra;

Esta Descripción del servicio no le otorga al Cliente, como se define a continuación, ninguna garantía adicional a las garantías provistas en los términos de su acuerdo maestro de servicios o el Acuerdo, definidos a continuación, según corresponda.

Responsabilidades del cliente específicas del servicio

El cliente deberá realizar lo siguiente:

- Notificar la falla de la batería al soporte de la garantía de hardware de Dell, de conformidad con el Acuerdo correspondiente del Cliente;
- En caso de que se le solicite, proporcionar a Dell el número de etiqueta de serie y la información de identificación de piezas (PPID) o los detalles adecuados para validar que se produjo un incidente calificado y que está cubierto por este servicio
- Informar al técnico que se contrató el Servicio de batería ampliado para el sistema;
- Al recibir la batería de repuesto, devuelva la batería defectuosa a Dell en el embalaje provisto y pagado con antelación para su eliminación correspondiente. Dell no se hace responsable de las baterías que no se desechan correctamente;
- Realizar un respaldo de todos los datos y programas existentes en todos los sistemas afectados antes de la prestación de este Servicio. **DELL NO SE HARÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS**, ni de la interrupción del uso de los sistemas que se produzca como resultado de los servicios o del soporte, o de algún acto u omisión, incluida la negligencia, por parte de Dell o de un proveedor de servicios externo.

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 utilicen a fin de prestar estos Servicios. Si el Cliente no dispone de dicha autorización, es su responsabilidad obtenerla y hacerse cargo de los gastos antes de que el Cliente solicite a Dell la prestación de estos Servicios.

Colaboración con el analista telefónico y con el técnico in situ. El Cliente colaborará con los técnicos in situ y con el analista telefónico de Dell, y seguirá sus instrucciones. La experiencia demuestra que la mayoría de los problemas y de los errores del sistema pueden solucionarse por vía telefónica, como resultado de una estrecha colaboración entre el usuario y el técnico o analista.

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 deben proporcionarse un monitor o pantalla, un ratón (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell) si el sistema no cuenta con estos elementos.

Mantenimiento de software y versiones mejoradas. El cliente mantendrá el software y los productos cubiertos de Dell en los niveles de versiones mínimos especificados o con las configuraciones especificadas en PowerLink para Dell | EMC Storage o EqualLogic™, o bien como se especifica en www.dell.com/support (para EE. UU. y Canadá) y www.dell.com/support/global (para todos los otros países) para los productos cubiertos adicionales. El Cliente también debe garantizar la instalación de piezas de repuesto, parches, actualizaciones de software o versiones posteriores, tal y como indica Dell, para que los Productos cubiertos puedan ser elegibles para este Servicio.

Copia de respaldo de datos y eliminación de datos confidenciales. El Cliente deberá realizar una copia de respaldo de todos los datos, software y programas de todos los productos afectados antes y durante de la prestación del Servicio. El Cliente debe hacer copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como medida preventiva contra posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos. Además, el Cliente es responsable de eliminar cualquier información

personal, confidencial o de su propiedad, y cualquier medio extraíble como tarjetas SIM, CD o PC Cards, independientemente de que haya o no un técnico in situ brindando asistencia. Dell no será responsable de la restauración ni de la reinstalación de programas o datos.

Además de las disposiciones sobre la limitación de responsabilidad establecidas en el Acuerdo, la responsabilidad por la pérdida de datos se limita además a los costos de reinstalación del respaldo en dichos países.

DELL NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LO SIGUIENTE:

- SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD EXCLUSIVA O PERSONAL;
- LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;
- LA PÉRDIDA O EL 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 DE LOS PRODUCTOS CUBIERTOS DEVUELTOS A DELL;
- LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED, O
- CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TERCEROS.

Al devolver un Producto cubierto o parte de este, el Cliente solo incluirá el Producto cubierto o la parte que haya solicitado el técnico telefónico.

Garantías de terceros. Estos Servicios pueden requerir que Dell acceda al software o hardware que no haya sido fabricado o vendido por este. 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, que el Cliente acepte las consecuencias. Dell no se hace responsable de las garantías de terceros ni de 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 el Formulario de pedido emitido por la compra de este Servicio.

Para clientes particulares de los Estados Unidos: Dell se complace en proporcionar estos servicios a los Clientes particulares de acuerdo con esta Descripción del servicio y los “Términos de venta a clientes incluidos en EE. UU.” en <http://www.dell.com/terms> (a los que se denomina “acuerdo”).

Para el resto de los clientes consumidores: consulte la tabla que aparece a continuación, donde se indica la URL en la que se puede encontrar sus términos de venta (su “acuerdo”) según la ubicación del cliente. Las partes reconocen haber leído las condiciones en el sitio web y aceptan respetarlas

Para clientes empresariales: este servicio se presta conforme a lo establecido en el acuerdo principal de servicios del cliente, firmado por separado con Dell, en el que se autoriza explícitamente la contratación de este servicio. En ausencia de tal acuerdo, según la ubicación del cliente, este servicio se brinda sujeto a los términos comerciales de venta de Dell, al acuerdo principal de servicio al cliente estándar de Dell o al acuerdo indicado en la tabla que aparece a continuación (según corresponda, el “acuerdo”)

Consulte la tabla que aparece a continuación, donde se indica la URL correspondiente a la ubicación del Cliente donde se puede encontrar su Acuerdo. Las partes reconocen haber leído las condiciones en el sitio web y aceptan respetarlas.

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones aplicables a la compra de Servicios de Dell	
	Cientes que compran servicios de Dell directamente a Dell	Cientes que compran servicios de Dell a través de un revendedor de Dell autorizado
Cientes consumidores de los Estados Unidos	Términos de venta del consumidor de los Estados Unidos en www.dell.com/terms	Términos de venta del consumidor de los Estados Unidos en www.dell.com/terms
Cientes comerciales en los Estados Unidos	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canadá	Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés de Canadá)	Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés de Canadá)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web local Dell.com específico de cada país o Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Las Descripciones del Servicio y otros documentos del Servicio de Dell que le envíe su vendedor no constituirán un 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 documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del Servicio de Dell, deberá interpretarse en este contexto 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.
Asia, Pacífico, Japón	Sitio web local Dell.com específico de cada país o Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Las Descripciones del Servicio y otros documentos del Servicio de Dell que le envíe su vendedor no constituirán un 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 documento, toda

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones aplicables a la compra de Servicios de Dell	
	Cientes que compran servicios de Dell directamente a Dell	Cientes que compran servicios de Dell a través de un revendedor de Dell autorizado
		referencia al "Cliente" que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del Servicio de Dell, deberá interpretarse en este contexto 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.
Europa, Medio Oriente y África	<p>Sitio web local Dell.com específico de cada país o Dell.com/service-descriptions/global.*</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda:</p> <p>Francia: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Alemania: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Reino Unido: Dell.co.uk/terms</p>	Las Descripciones del Servicio y otros documentos del Servicio de Dell que le envíe su vendedor no constituirán un 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 documento, toda referencia al "Cliente" que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del Servicio de Dell, deberá interpretarse en este contexto 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.

* Los clientes pueden acceder al sitio web local Dell.com con solo ingresar a Dell.com desde una computadora conectada a Internet en su localidad o eligiendo la opción que corresponda en la sección "Choose a Country/Region" (Seleccione un país/región) disponible en el sitio web de Dell, en Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Todos los clientes:

Antes del vencimiento del contrato de servicio y con sujeción a las limitaciones especificadas en esta Descripción del servicio, es posible que pueda extender el período de servicio con base en 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 limitada de hardware o del acuerdo de servicio básico de hardware (incluida cualquier extensión de garantía). Además, el cliente acuerda que mediante la renovación, modificación, ampliación o continuación del uso del servicio después del plazo inicial, este estará sujeto a la descripción del servicio vigente en el momento, disponible para su revisión en Dell.com/servicecontracts (para el cliente) Dell.com/service-descriptions/global (para uso comercial).

En caso de existir un conflicto entre los términos de cualquiera de los documentos que componen este Acuerdo, los documentos prevalecerán en el siguiente orden: (i) esta Descripción del servicio; (ii) el Acuerdo; (iii) el Formulario de pedido. Los términos que prevalezcan se interpretarán de la manera más restrictiva posible para resolver el conflicto, abarcando asimismo la mayor cantidad posible de términos no conflictivos, incluso las disposiciones no conflictivas dentro del mismo párrafo, sección o inciso.

Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la prestación de los Servicios, al usar los Servicios o el software asociado, o al hacer clic en el botón "Acepto" o activar la casilla "Acepto" u otra opción similar que aparezca en el sitio web Dell.com en relación con su compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell, usted acepta respetar las condiciones de esta Descripción del servicio y de 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 jurídica, usted declara que dispone de la autoridad necesaria para vincular dicha entidad con esta 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 a los Clientes de determinados países se les solicite que firmen un Formulario de pedido.

Términos y condiciones complementarios aplicables a servicios relacionados con el soporte y la garantía

1. Productos cubiertos

Este servicio está disponible para los productos cubiertos, entre los que se incluyen productos seleccionados Dell Inspiron™, Vostro™, XPS™, Chromebook y Alienware adquiridos en una configuración estándar (“**productos cubiertos**”). Se agregan Productos cubiertos periódicamente, por lo que se le recomienda comunicarse con su representante de ventas para obtener la lista más actualizada de los Servicios disponibles en sus productos de Dell o de otros fabricantes. Cada Producto cubierto tiene una etiqueta con un número de serie (la “**Etiqueta de servicio**”). El Cliente deberá comprar un acuerdo de servicio independiente para cada Producto cubierto. Por ejemplo, una impresora comprada de forma conjunta con una computadora portátil no está cubierta por el contrato de servicio de la computadora portátil; la impresora y la computadora portátil requerirán contratos de servicio independientes. Consulte la Etiqueta de servicio del Producto cubierto cuando se comunique con Dell en relación con este Servicio.

2. Servicios de soporte

- A. **Reemplazo de una unidad completa; Problemas con la devolución.** Si Dell determina que el problema radica en un componente del Producto cubierto defectuoso que es fácil de desconectar y de volver a conectar (por ejemplo, un teclado o un monitor) o si el analista determina que el Producto cubierto debe ser reemplazado en su totalidad, Dell se reserva el derecho a enviar al Cliente una unidad de reemplazo completa. Si Dell envía una unidad de reemplazo al Cliente, este debe ceder el sistema o el componente defectuoso a Dell, a no ser que el Cliente haya contratado el servicio “Keep Your Hard Drive” (Conserve su disco duro) para el sistema afectado, en cuyo caso el Cliente podrá conservar los discos duros correspondientes. Si el Cliente no cede el sistema o el componente defectuoso a Dell como se ha indicado, o si no devuelve la unidad defectuosa en un plazo de diez (10) días de acuerdo con las instrucciones por escrito que se incluyen con la unidad de reemplazo (en el caso de que un técnico de Dell no haya entregado la unidad personalmente), el Cliente acepta pagar a Dell la unidad de reemplazo al recibir la factura. Si el Cliente no abona dicha factura en el plazo de diez (10) días después de su recepción, además de otras medidas y compensaciones legales a las que tenga derecho Dell, este último podrá anular la presente Descripción del servicio previo aviso.
- B. **Piezas almacenadas; Piezas de misión crítica.** En la actualidad, Dell dispone de piezas en distintos lugares en todo el mundo. Es posible que algunas piezas no se encuentren disponibles en el lugar más próximo a la ubicación del Cliente. Si una pieza necesaria para reparar el Producto cubierto no se encuentra disponible en las instalaciones de Dell más próximas a la dirección del Cliente y debe trasladarse desde otro emplazamiento, el envío se realizará a través del servicio de entrega en 24 horas. En las instalaciones que disponen de piezas para envíos en dos y cuatro horas, se almacenan piezas de misión crítica de los Productos cubiertos, de conformidad con lo establecido por Dell. Una pieza de misión crítica es aquella que, ante una falla, puede impedir que el Producto cubierto realice las funciones básicas. Las piezas que no se consideran de misión crítica son, entre otras: software, unidades de disquetes, unidades de soporte, módems, parlantes, tarjetas de sonido, unidades Zip, monitores, teclados y ratones. Para poder recibir las piezas en el plazo de 2 o 4 horas, el Cliente debe haber adquirido el contrato de servicio correspondiente que cubra la entrega de piezas de misión crítica y el Producto cubierto debe estar ubicado dentro del área de cobertura de soporte, según lo determinado por Dell.
- C. **Propiedad de las piezas de repuesto.** Todas las piezas de repuesto de Dell que se retiren del Producto cubierto y se devuelvan a Dell pasarán a ser propiedad de Dell. En caso de que Dell haya enviado piezas de repuesto al Cliente, este último deberá pagar a Dell, al precio minorista vigente en ese momento, cualquier pieza de repuesto que se retire del Producto cubierto y que retenga en su propiedad (excepto en el caso de discos duros de los Productos cubiertos con el servicio “Keep Your Hard Drive” [Conserve su disco duro]). Dell podrá utilizar y, según lo permita la ley, el Cliente autoriza expresamente el uso de piezas nuevas o reacondicionadas y productos de diferentes fabricantes a la hora de realizar reparaciones cubiertas por la garantía. Las piezas o productos

reacondicionados serán equivalentes en funcionalidad y calidad en comparación con las piezas o productos nuevos. **SI NO PAGA A DELL POR ALGUNA PIEZA, COMPONENTE O PRODUCTO, DELL PUEDE CANCELAR ESTE ACUERDO, SUSPENDER SU GARANTÍA O SERVICIO DE SOPORTE PARA CUALQUIER PRODUCTO DE DELL QUE USTED HAYA ADQUIRIDO HASTA QUE SE PAGUE EL MONTO 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.

3. **Plazo de servicio.** Esta Descripción del servicio comienza en la fecha que se indica en el Formulario de pedido y continúa durante el plazo (“**Plazo**”) que también se indica en el Formulario de pedido. Para países donde Dell no vende directamente a usuarios finales, el acuerdo comienza al momento de la primera compra y dura el período que establezca Dell en los documentos de apoyo (p. ej., la factura de Dell o el formulario de pedido) y el sitio web de Dell. Según corresponda, la cantidad de productos, licencias, instalaciones, implementaciones, terminales administradas o usuarios finales para los cuales el cliente haya comprado uno o más servicios, el importe o precio y el plazo correspondiente para cada servicio se indican en el formulario de pedido del cliente. A menos que el Cliente y Dell acuerden lo contrario por escrito, las compras de Servicios en virtud de la presente Descripción del servicio deben realizarse únicamente para el uso interno por parte del Cliente y no para fines de reventa ni para ejecutarse como parte de un servicio prestado por una compañía de servicios.

4. Información adicional importante

A. **Garantías.** EL CLIENTE RECONOCE Y ACUERDA QUE DADA LA NATURALEZA DEL SERVICIO, ESTOS SERVICIOS SE SUMINISTRAN “TAL CUAL SON”, Y DELL NO OFRECE GARANTÍA ALGUNA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO O LOS RESULTADOS DEL SERVICIO, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITAMENTE, LO QUE INCLUYE GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE LA COMERCIALIZACIÓN O ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, ENTRE OTRAS. DELL RENUNCIA EXPRESAMENTE A CUALQUIER GARANTÍA DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS EN VIRTUD DEL PRESENTE.

B. **Limitación de responsabilidad.** EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITAN LAS LEYES LOCALES, LA RESOLUCIÓN ÚNICA Y EXCLUSIVA DEL CLIENTE Y LA RESPONSABILIDAD TOTAL Y COLECTIVA DE DELL EN EL CONTRATO, EXTRA CONTRACTUAL, O DE OTRA MANERA, BAJO 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 DAÑOS INDIRECTOS, FORTUITOS, ESPECIALES O RESULTANTES; GASTOS; COSTOS; BENEFICIOS; LA PÉRDIDA DE AHORROS O GANANCIAS; LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE DATOS; ASÍ COMO OTRAS OBLIGACIONES 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, 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 FORTUITOS O RESULTANTES NI DE (ii) GARANTÍAS IMPLÍCITAS, POR LO QUE ES POSIBLE QUE LAS LIMITACIONES ANTERIORES NO SE APLIQUEN EN SU CASO.

C. **Arbitraje vinculante.** ESTE ACUERDO OBLIGA A RECURRIR AL ARBITRAJE SEGÚN CADA CASO PARA RESOLVER TODAS Y CADA UNA DE LAS DISPUTAS O CONTROVERSIAS ENTRE EL CLIENTE Y DELL, EN LUGAR DE RECURRIR A JUICIOS POR JURADOS Y DEMANDAS COLECTIVAS, SEGÚN LAS DISPOSICIONES DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA DE DELL PARA LOS ESTADOS UNIDOS (visite www.dell.com/terms). 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 de la fecha del último pago.

- D. **Leyes aplicables.** EN LA MEDIDA PERMITIDA POR 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 APLICABLES DIFERENTES, SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL ANEXO A.
- E. **Avisos.** Cualquier aviso por escrito que deba entregarle 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 asistencia.
- F. **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 vigencia.
- G. **Reprogramación.** Una vez que se haya programado este Servicio, cualquier cambio que se haga en la programación deberá producirse como mínimo ocho (8) días calendario antes de la fecha programada. Si el cliente reprograma este Servicio con una anticipación de siete (7) días respecto a la fecha programada, o en un plazo inferior, estará sujeto a un cargo por cambio en la programación no superior al 25 % del precio de los Servicios. El cliente deberá confirmar cualquier cambio en la programación del Servicio al menos ocho (8) días antes del inicio de dicho Servicio.
- H. **Límites comercialmente razonables del alcance del Servicio.** Dell puede rechazar la prestación del Servicio si, a su parecer comercialmente razonable, tal prestación genera un riesgo no razonable para Dell o para los proveedores del Servicio de Dell, o si algún servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell no es responsable de ninguna falla o demora en la entrega por causas ajenas a su voluntad, incluido el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en esta Descripción del servicio. El Servicio abarca solamente los usos para los que el Producto cubierto se ha diseñado.
- I. **Subcontratación y cesión de derechos y obligaciones.** Dell podrá subcontratar este Servicio o ceder los derechos y las obligaciones de esta Descripción del servicio a proveedores de servicio externos calificados, los cuales brindarán dicho Servicio en nombre de Dell.
- J. **Cancelación.** Si adquirió este servicio a través de un vendedor que no sea Dell, consulte su recibo de venta u otra documentación de la venta para conocer la política de devoluciones. Además, diríjase al lugar donde realizó la compra original para tratar temas relacionados con devoluciones, cancelaciones o reembolsos. LOS CLIENTES QUE ADQUIRIERON ESTE SERVICIO A TRAVÉS DE DELL 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 ENVIARÁ UN REEMBOLSO POR CUALQUIER PARTE SIN UTILIZAR DEL PLAZO DEL SERVICIO POR EL CUAL USTED PAGÓ. SI TRANSCURRIERON MÁS DE TREINTA (30) DÍAS DEL CORRIENTE AÑO CONTRACTUAL, ENTONCES NO SE PAGARÁ UN REEMBOLSO POR ESTE AÑO CONTRACTUAL. NO PUEDE CANCELARSE LA GARANTÍA LIMITADA DE HARDWARE 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 EL PEDIDO PUEDE REDUCIR CUALQUIER DESCUENTO APLICABLE Y REQUERIR LA DEVOLUCIÓN DEL PRODUCTO COMPLETO.

Si usted es cliente, la cláusula de cancelación que figura anteriormente no afecta ningún derecho ni garantía reglamentaria aplicable para los clientes.

Dell puede cancelar este Servicio en cualquier momento del Plazo por cualquiera de estos motivos:

- El cliente no paga la totalidad del costo de este Servicio de acuerdo con los plazos de la factura;
- El cliente adopta una actitud agravante o amenazadora, o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico in situ;
- El cliente no cumple con todos los términos y las condiciones estipulados en esta Descripción del servicio.

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

- K. **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 ubicaciones. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico y los tiempos de respuesta in situ, pueden variar según la ubicación o pueden no estar disponibles para la compra en la ubicación del Cliente; por ello, comuníquese con su representante de ventas para obtener información sobre estos detalles. La obligación de Dell de proporcionar los Servicios en los Productos cubiertos reubicados está sujeta a diversos factores, que incluyen, entre otros, la disponibilidad local del Servicio, el pago de tasas adicionales y las inspecciones y nuevas certificaciones de los Productos cubiertos reubicados sujetos a las tarifas de Dell de consultoría sobre materiales y plazos vigentes en ese momento.
- L. **Transferencia del Servicio.** Sujeto a las limitaciones establecidas en esta descripción del servicio, el cliente podrá transferir el servicio a un tercero que compre la totalidad del producto cubierto al cliente antes de que finalice el plazo de servicio vigente en ese momento, siempre que el cliente sea el comprador original del producto cubierto y quien contrate este servicio, o que los adquiriera de su propietario original (o de un tercero a quien se le transfirieran previamente) y siguiera todos los procedimientos de transferencia disponibles en www.dell.com/support (para EE. UU. y Canadá) y www.dell.com/support/global (para todos los demás países). Es posible que se aplique un cargo por transferencia. Recuerde que si el Cliente o el cesionario de este trasladan el Producto cubierto a un lugar en el que no está disponible este 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 dicho cargo adicional, su Servicio podría cambiar automáticamente a categorías de soporte disponibles al precio inicial o a un precio menor en la nueva ubicación, sin reembolso alguno.
- M. **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 a 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 computacional que no sea el Producto cubierto de marca Dell.
- N. **Grabación de llamadas.** En cumplimiento de sus obligaciones 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 supervisar la calidad de la respuesta de Dell, graben una parte o la totalidad de las llamadas entre usted y Dell. **Al usar estos Servicios, usted consiente en la grabación o la supervisión de sus llamadas con Dell o sus subcontratistas externos.**

Anexo A

Términos y condiciones específicos por país y estado

Disposiciones específicas de cada país sobre la legislación aplicable y la jurisdicción de los Clientes de Asia-Pacífico y Japón. Las leyes aplicables y los tribunales que puedan decidir sobre cualquier disputa que surja por o en relación con este Acuerdo dependerán del lugar de residencia del cliente. Cada una de las partes concuerda con las leyes aplicables vigentes que figuran a continuación, sin ninguna consideración en elección o normas de conflictos de leyes o de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías y con la jurisdicción exclusiva de los tribunales correspondientes que a continuación se presentan.

Si el cliente reside en:	Las leyes aplicables son:	La jurisdicción corresponde al tribunal:
China	Ley de la República Popular de China	Jurisdicción exclusiva de la Corte Popular en Xiamen
Hong Kong	Leyes de Hong Kong	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Hong Kong
Taiwán	Leyes de Taiwán	Jurisdicción no exclusiva del tribunal del distrito de Taipéi en la República de China
Corea	Leyes de Corea	Jurisdicción no exclusiva del tribunal de la Región Central de Seúl
Malasia	Leyes de Malasia	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Malasia
Singapur	Leyes de Singapur	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Singapur
Tailandia	Leyes de Tailandia	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Tailandia
India	Leyes de India	Jurisdicción exclusiva de los tribunales de Bangalore
Cualquier otro país de la región de Asia Pacífico y Japón, excepto Australia y Japón	Leyes de Singapur	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Singapur

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 al momento de adquirir el servicio por un cargo adicional, no reúne los requisitos para acceder a estos derechos o recursos. 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 refiere a esta Descripción del servicio.

- **Clientes de Alabama, Georgia y Kentucky.** Las obligaciones de Dell conforme con 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 prorrateado de la siguiente manera: reembolso = el precio total menos (a) el número de días desde la fecha en que recibió el hardware cubierto, hasta que recibamos 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.
- **Clientes 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 prorrateado de la siguiente manera: reembolso = el precio total menos (a) el número de días desde la fecha en que recibió el hardware cubierto, hasta que recibamos 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.

- **Clientes 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 al momento de adquirir el hardware y este Acuerdo para uso personal, familiar o doméstico, no reúne los requisitos para acceder a estos derechos y/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 reclamo que se haya pagado o menos el costo de las reparaciones realizadas para usted. En caso de que Dell cancele el contrato, el reembolso se basará en el 100 % del precio de compra de prorrato no ganado. El arbitraje de cualquier reclamo y 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 un reclamo 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 transferencia o desactualización debido a limitaciones geográficas. Si se requieren desactualizaciones 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.
- **Clientes de Hawái.** Si cancela este acuerdo de conformidad con los procedimientos de cancelación estipulados en dicho acuerdo y no realizamos el reembolso del precio de adquisición del acuerdo dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la cancelación, tendremos la obligación de pagarle una multa del 10 % mensual de la suma 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 obligaciones de Dell conforme con este acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell.
- **Clientes de Maine.** Usted puede cancelar este acuerdo en cualquier momento si sigue los procedimientos de cancelación establecidos en este acuerdo. Si cancela este Acuerdo en los veinte (20) días posteriores al envío o en los diez (10) días posteriores a la entrega, si el Acuerdo se le entregó en el momento de la venta y no ha realizado un reclamo 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 requeridos según la ley estatal. El derecho de anular este acuerdo según se detalla en este apartado no es transferible, y se aplicará solo al comprador original del acuerdo, siempre y cuando no se haya realizado ningún reclamo 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 realizamos el reembolso del precio de adquisición del acuerdo dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la cancelación, tendremos la obligación de pagarle una multa del 10 % mensual de la suma del reembolso vencido y adeudado. Después de transcurrido el correspondiente período de veinte (20) o diez (10) días, o si se ha realizado un reclamo según el Acuerdo durante ese período, puede cancelar el Acuerdo y le reembolsaremos el 100 % de los cargos del proveedor de prorrato no ganado, menos todos los reclamos pagados. 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 titular de este Acuerdo a la última dirección conocida que esté incluida en nuestros registros al menos quince (15) días antes de la cancelación por parte de Dell. El aviso debe incluir la fecha efectiva y el motivo de la cancelación. Si Dell cancela este Acuerdo por un motivo distinto a la falta de pago de los cargos del proveedor, Dell le reembolsará el 100 % de los cargos del proveedor de prorrato no ganado, menos todos los reclamos pagados. 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 del proveedor según este acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell.

- **Clientes de Maryland.** Si devuelve el contrato de servicio en 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 en 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.
- **Clientes de Massachusetts.** Usted puede cancelar este acuerdo en cualquier momento si sigue los procedimientos de cancelación establecidos en este acuerdo. Si cancela este Acuerdo en los veinte (20) días posteriores a su envío o en los diez (10) días posteriores a la entrega, si el Acuerdo se le entregó en el momento de la venta y no ha realizado un reclamo 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 este apartado no es transferible, y se aplicará solo al comprador original del acuerdo, siempre y cuando no se haya realizado ningún reclamo 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 realizamos el reembolso del precio de adquisición del acuerdo dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la cancelación, tendremos la obligación de pagarle una multa del 10 % mensual de la suma 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 requiere previo aviso si Dell cancela debido a: falta de pago, tergiversación de hechos o un incumplimiento sustancial de las obligaciones por parte del titular del contrato en relación al producto cubierto o a su uso. Las obligaciones del proveedor según este acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell.
- **Clientes de Montana.** Las obligaciones del proveedor según este Acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito del proveedor.
- **Clientes 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 ningún reclamo 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 algún reclamo en cualquier momento según este Acuerdo, tiene derecho a un reembolso de la compensación 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 una cantidad a término;
 - Se lo encuentra culpable de un delito que resulta en un servicio adicional bajo este Acuerdo;
 - Se descubre que cometió fraude o que tergiversó hechos para obtener este Acuerdo o presentar un reclamo;
 - Se descubre que está involucrado en un acto u omisión, o violó una condición de este Acuerdo después de la fecha del Acuerdo, lo que aumenta considerablemente el servicio debido bajo 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 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 efectiva de 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 compensación 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 suma 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 defectos expresamente identificados en este Acuerdo. El servicio no cubrirá cualquier otro defecto en el hardware existente antes de la fecha de este Acuerdo. Este Acuerdo de servicio no cubrirá las reparaciones iniciadas o finalizadas sin la aprobación previa de Dell. Las obligaciones de Dell según este Acuerdo están respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell Inc. 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 conformidad con los Estatutos Revisados de Nevada ANN. secciones 690C.010 y siguientes.

- **Clientes de Nueva York.** Si cancela el presente acuerdo en 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 suma del reembolso vencido y adeudado. Las obligaciones de Dell conforme con este acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell. Además de los servicios especificados en este Acuerdo, Dell brindará servicios de reparación y reemplazo para los defectos en los materiales o mano de obra, o por el desgaste natural, en la medida provista en la garantía limitada de hardware de Dell (consulte <http://www.dell.com/warranty>), incluida cualquier extensión de la garantía, cuyas disposiciones respecto de la garantía limitada de hardware se incluyen en el presente documento mediante referencia. La garantía limitada de hardware 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 limitada de hardware, teniendo en cuenta, no obstante, que la duración de este Acuerdo no se extenderá más allá de la duración de la garantía limitada de hardware (incluida toda extensión de la garantía). En caso de que ocurra un conflicto entre las disposiciones de este Acuerdo y la garantía limitada de hardware, prevalecerán las disposiciones de este Acuerdo.
- **Clientes 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 requiere 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 prorrateado de la siguiente manera: reembolso = el precio total menos (a) el número de días desde la fecha en que recibió el hardware cubierto, hasta que recibamos 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.
- **Clientes de Oklahoma.** Dell Inc. se considerará el deudor en las obligaciones de servicio incluidas en este acuerdo.
- **Clientes de Oregón.** Las obligaciones de Dell Marketing L.P., según este Acuerdo, están respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell Inc. La información de contacto, tanto para Dell Marketing L.P. como para Dell Inc., es la siguiente: One Dell Way, Round Rock, TX 78682, a la atención del departamento de servicio y asistencia, (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, tales como el derecho a agotar las apelaciones 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. 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.

- **Clientes de Carolina del Sur.** Si cancela este Acuerdo en conformidad con los procedimientos de cancelación estipulados en él y no podemos reembolsarle 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 de la suma 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. 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. Las obligaciones de Dell conforme con este acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell. Si no resolvemos de manera oportuna estos problemas dentro de los sesenta (60) días de prueba de pérdida, puede ponerse en contacto con el Departamento de Seguros de Carolina del Sur, Post Office Box 100105, Columbia, South Carolina 29202-3105, o al (800) 768-3467.
- **Clientes de Texas.** Si cancela este Acuerdo en conformidad con los procedimientos de cancelación estipulados en él y no podemos reembolsarle 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 suma 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 obligaciones de Dell conforme con este acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell. Cualquier queja sin resolver sobre Dell o pregunta sobre la regulación de los proveedores del acuerdo de servicio se puede enviar a: Departamento de Licencias y Reglamentación de Texas, P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711-2157, teléfono (512) 4636599 o (800) 803-9202 (dentro de Texas).
- **Clientes de Washington.** Si cancela este Acuerdo en conformidad con los procedimientos de cancelación estipulados anteriormente en él y no podemos reembolsarle 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 suma 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 obligaciones de Dell Marketing L.P., conforme con este acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell Inc. Las disposiciones de arbitraje del presente acuerdo no se aplican en la medida en que dichas disposiciones no estén expresamente prohibidas por la ley de Washington. Esas leyes, incluidos el Código Revisado de Washington 48.110.070(14) y la Ley de Arbitraje Uniforme estatal (Código Revisado de Washington 7.04A y siguientes), pueden otorgarle ciertos derechos, como el derecho a arbitrar en Washington, en el lugar más cercano a su residencia permanente (a menos que usted y Dell dispongan lo contrario).
- **Clientes de Wisconsin.** Esta garantía está sujeta a la reglamentación limitada de la Oficina del Comisionado de Seguros. Dell 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 suscribir voluntariamente un acuerdo escrito para arbitrar y, en la medida que lo requiera 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 en conformidad con las disposiciones de arbitraje que se indican en este Acuerdo puede enviarse a un tribunal de jurisdicción competente en conformidad con las secciones 1-36-101 a 119 de los estatutos 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. Las obligaciones del proveedor conforme con este contrato de servicio se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito del proveedor. Si cancela este Acuerdo en los treinta (30) días posteriores a su recepción y no se han realizado reclamos contra el mismo, se anulará este Acuerdo y le reembolsaremos al titular del Acuerdo, o acreditaremos en la cuenta del titular del Acuerdo, el precio de compra total del mismo. 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 prorratio 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 o página de información 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 esté incluida 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 requiere previo aviso 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 al producto cubierto o a su uso.

© 2018 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Es posible que en este documento se utilicen otras marcas y nombres comerciales para referirse a las entidades propietarias de dichas marcas y nombres o a sus productos. Puede obtenerse una copia impresa de los términos y condiciones de venta de Dell con previa solicitud.