

Descripción del servicio

Servicio básico para hardware

Introducción

Dell se complace en proporcionar un servicio básico para hardware (los “**Servicios**”) de acuerdo con esta descripción del servicio (“**Descripción del servicio**”). La cotización, el formulario de orden o cualquier otro tipo de factura o confirmación de orden establecido de común acuerdo (según corresponda, el “**Formulario de orden**”) incluirá 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 el soporte técnico o con su representante de ventas de Dell.

Alcance del acuerdo de servicio

Este Servicio proporciona opciones de soporte técnico, piezas y servicios de mano de obra relacionados con el fin de solucionar Incidentes calificados (como se define más adelante). En el Formulario de pedido del Cliente para los Productos cubiertos se indica el nivel de respuesta del servicio correspondiente (como se define más adelante). Los niveles de respuesta del servicio disponibles varían en función de la ubicación del Cliente y pueden incluir lo siguiente:

- Devolución para reparación: servicio por correo, servicio de envío para reparación o servicio de retiro y devolución (varía según el país)
- Servicio de solo piezas
- Servicio in situ
- Intercambio avanzado

Para obtener más detalles acerca de las opciones y los niveles de respuesta del servicio, consulte el **Anexo A**.

Limitaciones de la cobertura del hardware:

La garantía limitada del hardware de Dell se aplicará al producto cubierto y está disponible para su revisión en www.Dell.com/Warranty para clientes de EE. UU. y Canadá. Fuera de los Estados Unidos y Canadá, es posible que los términos y condiciones que describen la garantía aplicable al producto cubierto estén disponibles en el sitio web regional de Dell.com correspondiente a la ubicación geográfica en la que se adquirió el Producto cubierto o a cualquier otra ubicación geográfica a la que se lo haya trasladado, de acuerdo con la sección 4.F. o 4.G. de la sección Términos y condiciones adicionales correspondientes a los servicios relacionados con el soporte y la garantía, que figura más adelante. Es posible que se apliquen limitaciones adicionales a la cobertura de hardware y es posible que existan opciones de servicio disponibles para ampliar estas limitaciones de hardware por un costo adicional. Estas limitaciones de la cobertura están detalladas en www.Dell.com/Warranty y se aplican a los Productos cubiertos en todas las ubicaciones geográficas, a menos que alguna limitación específica esté prohibida por las leyes locales correspondientes al lugar en que esté ubicado el Producto cubierto en el momento en que el Cliente solicite el Servicio. Las limitaciones incluyen, entre otras, las siguientes:

- Las baterías tienen una garantía de hardware limitada base de 1 año cuando se incluyen como parte de una configuración portátil estándar, independientemente de la duración de la garantía aplicable al Producto cubierto. Dell puede proporcionar la opción de adquirir una batería que viene con una extensión de garantía de 3 años para ciertos Productos cubiertos;
- Las baterías de los controladores PowerEdge™ RAID serie 5, 6 o 7 (PERC) pueden proporcionar hasta 72 horas de respaldo de energía para la memoria caché del controlador cuando son nuevas; sin embargo, en la garantía limitada de hardware de Dell, este último garantiza que la batería proporcionará al menos 24 horas de cobertura de respaldo durante el primer año del período de la garantía limitada de hardware de Dell correspondiente.



- En cualquier Producto cubierto con un controlador PERC serie 8, la batería cuenta con una garantía limitada de hardware de 3 años que no se puede extender una vez cumplido ese período.
- Los discos duros Serial ATA (SATA) de los sistemas PowerEdge, PowerEdge SC y PowerVault™ cuentan con una garantía limitada de hardware por 1 año o por el período de la garantía limitada de hardware del sistema Dell con el que se envía el disco duro SATA, el que sea de menor duración. Puede haber ofertas de servicios disponibles, por ejemplo, de Dell ProSupport™, para extender el período de garantía del disco duro SATA en estos sistemas por un costo adicional.
- Todas las variantes de los dispositivos SSD PCI Express (PCIe) Flash de PowerEdge Express llevan el período de cobertura de la garantía limitada de hardware para el sistema Dell con el que se envía el dispositivo SSD PCIe Flash de PowerEdge Express. Estos dispositivos no son elegibles para la compra de cobertura de garantía extendida que supere un total de 5 años de cobertura desde la fecha de envío original. Además, los dispositivos SSD PCIe Flash de PowerEdge Express utilizan una tecnología de silicio que tiene una cantidad máxima de bytes físicos que se pueden escribir en el dispositivo (la "Vida útil del dispositivo"). La garantía limitada de hardware aplicable cubre el fallo en mano de obra o materiales, pero no problemas relacionados con el hecho de que el dispositivo haya alcanzado su máxima Vida útil.
- A excepción de las unidades de estado sólido (SSD) SAS utilizadas en los productos de las series PS y SC, las unidades de estado sólido SATA, SAS y NVMe empresariales no son elegibles para la compra de cobertura de garantía extendida que supere los 3 años a partir de la fecha de envío original, a menos que se compren con una oferta de servicio independiente, como los servicios Dell ProSupport™, Dell ProSupport Plus o Dell ProSupport Flex, que pueden estar disponibles para proporcionar períodos de servicio más largos por un costo adicional. Todos estos dispositivos tienen una cantidad máxima de bytes físicos que se pueden escribir en el dispositivo (la "Vida útil del dispositivo"). La garantía limitada de hardware aplicable cubre el fallo en mano de obra o materiales, pero no problemas relacionados con el hecho de que el dispositivo haya alcanzado su máxima Vida útil.
- El soporte para sistemas Dell Wyse 5030 PCoIP Zero Client, sistemas 5050 AiO Zero Client y sistemas Wyse 7030 PCoIP Zero Client que contienen el firmware Teradici® versión 5.4.1 preinstalado o cualquier versión anterior, y actualizaciones hasta el firmware Teradici® versión 5.5.1, se proporcionará al Cliente durante el Plazo (como se define más adelante) del Producto cubierto. Si el Cliente desea adquirir una licencia para el firmware Teradici versión 6.0 o superior, debe ponerse en contacto con ventas de Dell para obtener más información y analizar las opciones de soporte correspondientes.

Un Producto cubierto o un componente de un Producto cubierto que tiene una garantía limitada de por vida recibirá mantenimiento por parte de Dell de acuerdo con la descripción del servicio que corresponda al servicio reflejado en su factura para la duración del término reflejado para tal servicio. Después de que finalice el término de dicho servicio, el servicio para los Incidentes calificados relacionados con un Producto o componente cubierto con una garantía limitada de por vida se prestarán en virtud de esta Descripción del servicio de hardware básico de Dell. El contrato de Servicio básico para hardware se encuentra en www.Dell.com/ServiceContracts/global.

La garantía limitada de hardware de Dell o la garantía aplicable a sus productos cubiertos fuera de los EE. UU. y Canadá, y los servicios no cubren los productos de hardware comerciales que usen o en los que se hayan instalado, productos o componentes no suministrados por Dell. Su garantía limitada de hardware de Dell o la garantía aplicable a sus productos cubiertos fuera de los EE. UU. y Canadá y los derechos correspondientes a los servicios podrían verse anulados si se instalan en su sistema Dell productos de terceros que no fueron suministrados por Dell.



Cómo contactar a Dell si requiere el servicio

Resolución de autoayuda: para el servicio de autoayuda, como actualizaciones de controladores, considere el uso de una mayor cantidad de herramientas de diagnóstico y de autoayuda que se encuentran disponibles en www.support.dell.com.

Todas las ofertas del Servicio básico para hardware, excepto el Servicio de solo piezas, pueden beneficiarse de los siguientes servicios y soporte técnico:

- Servicios de soporte telefónico, que proporcionan soluciones de problemas de hardware durante el horario laboral local, a excepción de los días festivos nacionales.
- Servicios de soporte técnico mediante el chat en línea (cuando esté disponible) y correo electrónico.

Nota: Las ofertas de servicio pueden variar por región geográfica. Para los Productos cubiertos adquiridos a través de un distribuidor autorizado de Dell, el Cliente puede comunicarse con el distribuidor para identificar el nivel de respuesta aplicable del servicio en los Productos cubiertos.

Resolución de autoayuda: para el servicio de autoayuda, como actualizaciones de controladores, considere el uso de una mayor cantidad de herramientas de diagnóstico y de autoayuda que se encuentran disponibles en www.support.dell.com.

Resolución del servicio técnico poco urgente: para problemas que no son urgentes, considere comunicarse con el servicio de soporte técnico de Dell a través del chat en línea o mediante el correo electrónico disponible en www.support.dell.com.

Resolución por teléfono: los técnicos del Servicio básico para hardware (“Técnicos de Dell”) están disponibles por teléfono en horario laboral local, a excepción de los días festivos nacionales. Los números locales del soporte telefónico se encuentran en www.support.dell.com.

Antes de comunicarse con un Técnico de Dell, tenga a mano la siguiente información:

- Etiqueta de servicio (como se define más adelante), código de servicio rápido y número de modelo del Producto cubierto.
- Una descripción del problema y cualquier paso de solución que se haya llevado a cabo antes de llamar al Técnico de Dell.
- El número de caso, si se le ha asignado uno mediante un contacto previo con el Técnico de Dell.
- Acceso físico al Producto cubierto durante el proceso de solución del problema.

El Técnico de Dell también verificará el nivel de servicio para el Producto cubierto y ayudará al Cliente a realizar los pasos de solución de problemas necesarios a fin de diagnosticar el problema. Es posible que el Técnico de Dell le pida al Cliente que abra la caja del producto, extraiga el hardware, manipule el software o realice otras actividades de diagnóstico.

Si el Producto cubierto ya no está dentro del plazo de cobertura de la garantía de hardware correspondiente o el problema está fuera del alcance de este Servicio, tal vez aún sea posible diagnosticar y solucionar el problema, pero por un costo adicional.

Si el Cliente desea recibir un medio de restauración o una copia de respaldo del sistema operativo, en caso de que esté disponible, el Cliente deberá crear el medio de restauración o copia de respaldo del sistema operativo usando las utilidades del Producto cubierto del Cliente o en www.dell.com/support. El Cliente puede incurrir en gastos de envío si solicita a Dell una copia física de los medios del sistema operativo.



Piezas de reemplazo

Independientemente del nivel de respuesta del servicio contratado, algunas piezas están específicamente diseñadas para que el Cliente pueda retirarlas y sustituirlas con facilidad. Dichas piezas están designadas como Unidades reemplazables del cliente (CRU). Si, durante el diagnóstico, el Técnico de Dell determina que la reparación de un Incidente calificado se puede realizar con una pieza designada como CRU, Dell enviará dicha pieza directamente al Cliente. El método de transporte de la pieza CRU se basa en el nivel de servicio que haya contratado el Cliente. Las piezas de reemplazo para los clientes que hayan contratado el “Servicio de devolución para reparación” se enviarán mediante transporte terrestre.

Una vez que el Técnico de Dell haya determinado que es necesario reemplazar una pieza o devolver el sistema, se informarán al Cliente los siguientes pasos que debe realizar. Según el nivel de servicio que haya contratado el Cliente, se aplicará la opción correspondiente enumerada en el **Anexo A** respecto del nivel de respuesta del servicio del Cliente.

Soporte básico fuera de la garantía

Cuando la unidad de un Cliente ya no está cubierta por la garantía, ya sea porque se ha vencido el plazo de la garantía o porque el supuesto problema o defecto del Producto cubierto no es un Incidente calificado, existe la opción de contratar soporte fuera de la garantía por un costo adicional. El soporte fuera de la garantía incluye soporte técnico telefónico, así como reparaciones de hardware.

Por un costo determinado, el Técnico de Dell diagnosticará el problema y, de haber un fallo de hardware, brindará al Cliente un presupuesto del precio fuera de la garantía que incluirá piezas y mano de obra. Según el dispositivo y la ubicación, es posible que pueda disponer de opciones de devolución para reparación o de servicios in situ para reparar la unidad defectuosa. Si se elige la opción de devolución para reparación, el Cliente es responsable del envío. Las tasas fuera de la garantía concluirán una vez que la unidad defectuosa haya sido examinada por un técnico calificado de Dell.

Términos adicionales del servicio para determinados Productos cubiertos:

Servicios básicos de Dell PowerConnect. El Servicio básico para hardware para los Productos Dell PowerConnect incluye la solución de problemas de hardware, rehabilitación y garantía para software por 90 días. Se tendrá derecho al servicio durante el horario laboral y con un nivel de respuesta de servicio basado en el contrato de servicio básico, e incluye los siguientes puntos:

- Encendido
- Conectividad de los puertos
- SFP/GBIC
- Fuentes de alimentación/ventiladores
- Solución remota de problemas mediante CLI/GUI
- Asistencia de ingeniería de Dell para errores o fallos de las prestaciones de hardware

Soporte inicial para el software por 90 días: Dell garantiza que durante un período de noventa (90) días desde la fecha de compra, el software no tendrá fallos de material ni de mano de obra, y que el mismo se ajusta sustancialmente a las especificaciones dentro del uso normal autorizado conforme al Producto cubierto.

Actualizaciones del software de Dell EqualLogic. El Servicio básico para hardware para Productos cubiertos Dell EqualLogic, incluida la serie PS de Dell EqualLogic, comprende actualizaciones de software de mantenimiento y la introducción de nuevas características de firmware y software principal, como SAN HQ, Auto Snapshot Manager y el kit de herramientas de integración de servidores (durante el período de servicio que se indica en la factura del Cliente).



Parches y reparaciones de errores. Periódicamente, Dell lanzará parches y reparaciones de errores para el software de almacenamiento empresarial EqualLogic correspondiente, a fin de mantener la compatibilidad con los sistemas operativos o la compatibilidad con las bases de datos, y también lanzará correcciones de errores, soluciones alternativas o parches necesarios para mantener la conformidad con la documentación del Producto cubierto.

Nuevas versiones. Dell suele poner a disposición nuevas versiones o ediciones del software de almacenamiento empresarial EqualLogic correspondiente sin cargo adicional para los licenciarios del software de almacenamiento empresarial que esté instalado en un Producto cubierto por un contrato anual de mantenimiento o servicio o por una garantía limitada de Dell. Por lo general, las nuevas versiones constan de ediciones que contienen parches y reparaciones de errores, cambios que reflejan una ampliación o extensión de las características existentes y cambios que incluyen características, funciones o funcionalidades sustanciales nuevas.

Productos Dell Edge Gateway y PC integrada El servicio básico para hardware en determinados Productos cubiertos Dell Edge Gateway y PC integrada incluye la resolución de problemas de hardware. Dell no puede ofrecer servicios remotos de diagnóstico ni solución de problemas sin la ayuda del cliente.

Se espera que los clientes proporcionen lo siguiente:

- El Cliente debe tener el producto delante. Esto le permitirá al equipo de soporte técnico diagnosticar de manera remota la falla y enviar piezas o mano de obra, si es necesario.
- El producto debe encontrarse en un entorno seguro para las tareas de reparación y mantenimiento. Los Técnicos de Dell in situ no serán responsables de montar y desmontar el producto.
- El Cliente debe proporcionar al técnico in situ un monitor, mouse y teclado para que pueda solucionar los problemas del producto in situ.
- El producto debe contar con una fuente de energía eléctrica.

Qué ESTÁ incluido en el servicio básico para hardware para los productos Dell Edge Gateway y PC integrada	Qué NO ESTÁ incluido en el servicio básico para hardware para los productos Dell Edge Gateway y PC integrada
Soporte para el hardware incluido en el Producto cubierto que tenga este derecho.	Soporte para conectividad de hardware o software sin derechos.

Servicios excluidos para todos los Productos cubiertos

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.
- Asistencia sobre cómo utilizar el software del sistema operativo.
- Asistencia para bases de datos.
- Sustitución de medios para software que no sean de la marca Dell (por ejemplo, Microsoft® Office) o para software que Dell ya no proporcione con nuevos Productos cubiertos.
- Asistencia con la configuración, optimización, instalación, reubicación y actualizaciones.
- Monitoreo crítico de misiones del Centro de comando global.
- Envíos de emergencia o niveles de gravedad de incidentes determinados por el Cliente.
- Gestión de casos o gestión de derivación a niveles superiores.
- Garantía, reparaciones o cualquier otro tipo de servicio requerido por productos que no sean de Dell (a menos que se indique lo contrario).



- Accesorios, suministros operativos, periféricos o piezas como baterías, estructuras y cubiertas, ni cualquier recuperación o transferencia de datos.
- Reparación de los Productos cubiertos que tengan daños o fallos meramente estéticos y que no afecten el funcionamiento del dispositivo.
- Servicio para equipos dañados por un uso indebido, accidentes o maltrato del Producto cubierto y los componentes (por ejemplo, el uso de líneas de voltaje incorrectas, el uso de fusibles incorrectos, el uso de dispositivos o accesorios incompatibles, ventilación inadecuada o insuficiente, o incumplimiento de las instrucciones de operación, entre otros), modificación, instalación en ambientes operativos o físicos incorrectos, o mantenimiento incorrecto por parte del Cliente (o del agente del Cliente).
- Las reparaciones requeridas por problemas de software o que sean el resultado de una alteración, un ajuste o una reparación realizada por cualquier otra entidad que no sea Dell, el distribuidor autorizado o el proveedor de servicios de Dell, o por clientes que utilizan piezas reemplazables por el cliente (CSR).
- Asistencia administrativa o para el rendimiento.
- Actividades como instalación, desinstalación, reubicación, mantenimiento preventivo, asistencia en capacitación, administración remota o actividades o servicios que no estén descritos explícitamente en esta Descripción del servicio.
- Suministro de artículos, reemplazo de medios, suministros operativos, accesorios decorativos o piezas como baterías, estructuras y cubiertas, o el soporte para estos.
- Soporte directo de productos de otros fabricantes o asistencia colaborativa de versiones no soportadas actualmente por el fabricante, el proveedor o el socio.
- Soporte de equipos dañados por casos fortuitos (por ejemplo, relámpagos, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes, entre otros), uso indebido, accidentes, maltrato del Producto cubierto o de sus componentes (por ejemplo, el uso de líneas de voltaje incorrectas, el uso de fusibles incorrectos, el uso de dispositivos o accesorios incompatibles, ventilación inadecuada o insuficiente, o incumplimiento de las instrucciones de operación, entre otros), modificación, instalación en ambientes operativos o físicos incorrectos, mantenimiento incorrecto por parte del Cliente (o del agente del Cliente), traslado indebido del Producto cubierto de acuerdo con su diseño, extracción o alteración del equipo o de las etiquetas de identificación de las piezas, o fallas causadas por un producto del que Dell no es responsable.
- Eliminación de spyware o virus.
- Servicios de respaldo de datos.
- Instalación, ajuste, optimización y configuración avanzados e inalámbricos, en red o remotos, de aplicaciones no incluidas en esta Descripción del servicio.
- Creación de scripts, programación, diseño/implementación de bases de datos, desarrollo web o kernels recompilados.
- Ciertas baterías están sujetas a normativas específicas de envío por aire. En tales casos, es posible que Dell no pueda enviar las baterías por aire y, en su lugar, utilizará medios de envío alternativos para la entrega de su pieza de reemplazo. Es posible que el nivel de respuesta de servicio que adquirió no esté disponible para envíos de baterías que no se pueden realizar por aire. El agente de soporte técnico de Dell podrá proporcionarle información específica sobre el envío de las baterías que recibirá como piezas de reemplazo.



- Las reparaciones requeridas por problemas de software o que sean el resultado de una alteración, un ajuste o una reparación realizados por una entidad distinta de Dell, el revendedor autorizado o el proveedor de servicios de Dell, o por clientes que utilizan piezas reemplazables por el cliente (CSR).

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



Responsabilidades generales del Cliente

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, los datos contenidos en ellos y todos los componentes de hardware y software incluidos 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 técnico telefónico de Dell y el técnico in situ. El Cliente colaborará y seguirá las instrucciones del analista telefónico de Dell y de los técnicos in situ. La experiencia muestra que la mayoría de los errores y problemas de sistemas pueden solucionarse por teléfono, como resultado de una estrecha colaboración entre el usuario y el técnico.

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 las instalaciones y los Productos cubiertos del Cliente; esto incluye un espacio de trabajo amplio, electricidad y una línea telefónica local. También deben 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 en los niveles mínimos de versión o configuración especificados por Dell en PowerLink para Dell | EMC Storage o EqualLogic™, o bien, como se especifica en www.support.dell.com para los Productos cubiertos adicionales. El Cliente también debe 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 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 sistemas afectados antes y durante la prestación del Servicio. El Cliente debe realizar copias de seguridad periódicas 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 eliminar cualquier información personal, confidencial o de propiedad, y cualquier medio extraíble como tarjetas SIM, CD o tarjetas de PC, independientemente de que también haya un técnico in situ proporcionando asistencia. DELL NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LO SIGUIENTE:

- SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD EXCLUSIVA O PERSONAL.
- PÉRDIDA O 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 DEL PRODUCTO CUBIERTO DEVUELTO A DELL.
- PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED.
- CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS EXTERNO.

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



Términos y condiciones de los Servicios de Dell

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente (“usted” o “Cliente”), y la entidad de Dell que aparece identificada en la factura emitida por la compra de este Servicio. Este Servicio se entrega de acuerdo con lo establecido en el acuerdo maestro de servicios del Cliente firmado por separado con Dell y se rige por dicho acuerdo, en el cual se autoriza explícitamente la venta de este Servicio. En ausencia de tal acuerdo, según la ubicación del Cliente, este Servicio se proporciona sujeto a los términos comerciales de venta de Dell o al acuerdo indicado en la tabla que aparece a continuación, y está regido por ellos (según corresponda, el “Acuerdo”). Consulte la tabla que aparece a continuación, donde se indica la URL en la que se puede encontrar el Acuerdo correspondiente según la ubicación del Cliente. Las partes reconocen haber leído las condiciones en el sitio web y aceptan respetarlas.

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones aplicables a la adquisición 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
Estados Unidos	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canadá	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francés canadiense)	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francés canadiense)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web local específico de cada país en www.dell.com o www.dell.com/servicesdescriptions/global .*	Sitio web local específico de cada país en www.dell.com o www.dell.com/servicesdescriptions/global .*
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web local específico de cada país en www.dell.com o www.dell.com/servicesdescriptions/global .*	Las Descripciones del servicio y otros servicios de documentos de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte de ningún 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, 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.
Europa, Medio Oriente y África	Sitio web local específico de cada país en www.dell.com o www.dell.com/servicesdescriptions/global .* Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda: Francia: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemania: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: www.dell.co.uk/terms	Las Descripciones del servicio y otros servicios de documentos de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte de ningún 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, 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.

* Los clientes pueden acceder a su sitio web local de www.dell.com simplemente accediendo a 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>.



Además, el Cliente acuerda que al renovar, modificar, extender o seguir utilizando el Servicio después del plazo inicial, este estará sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento, que está disponible para su revisión en www.dell.com/servicedescriptions/global.

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

Cuando se emite la orden de Servicios, se recibe la oferta de Servicios, se usan los Servicios o el software asociado, o cuando se hace clic en el botón "Acepto" o se activa la casilla "Acepto" o cualquier opción similar del sitio web Dell.com en relación con la compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell, acepta 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 jurídica, usted declara que dispone de la autoridad necesaria para obligar a dicha entidad a cumplir con 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 a los Clientes de determinados países se les solicite que firmen un Formulario de orden.



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

1. Productos cubiertos

Este Servicio está disponible en productos cubiertos, entre los que se incluyen productos selectos como Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Dell Wyse™; Dell XPS™, Dell Alienware™, Chromebook™, Embedded PCs, Dell Edge Gateway, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™ y monitores y estaciones de acoplamiento Dell que se adquieren en una configuración estándar (“**Productos cubiertos**”). Se agregan Productos cubiertos periódicamente, por lo que se recomienda comunicarse con el representante de ventas para obtener la lista más actualizada de los Servicios disponibles en sus productos Dell o no pertenecientes a Dell. Cada Producto cubierto tiene una etiqueta con un número de serie (la “**Etiqueta de servicio**”). El Cliente debe adquirir un acuerdo de servicio por separado para cada Producto cubierto.

2. Servicios de soporte

- A. Garantía limitada del hardware; limitaciones de la cobertura de hardware.** Los servicios relacionados con el soporte pueden incluir opciones de soporte técnico (por vía telefónica, Internet, etc.), así como piezas y servicios de mano de obra relacionados para reparar o reemplazar fallos en la mano de obra que se produzcan según los términos y dentro del plazo de la garantía limitada correspondiente a los Productos cubiertos del Cliente (un “**Incidente calificado**”).

Tal como se describe en la sección de las páginas 1 y 2, es posible que se apliquen limitaciones a la cobertura de hardware y que existan ofertas de servicios disponibles para ampliar dichas limitaciones por una cuota adicional. Revise la declaración de garantía aplicable a los clientes de los Estados Unidos y Canadá, disponible en www.Dell.com/Warranty, para conocer tales limitaciones a la cobertura de hardware, que se aplican a todos los clientes a nivel mundial, supeditado a las leyes locales correspondientes. Para obtener más información sobre la garantía, consulte el sitio web regional de Dell.com o comuníquese con una analista de soporte técnico de Dell.

- B. 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 volver a conectar (por ejemplo, un teclado o un monitor), o si el analista determina que el Producto cubierto se debe reemplazar 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 defectuosos a Dell, a no ser que el Cliente haya adquirido el servicio “Keep Your Hard Drive” (Conserve su disco duro) para el sistema afectado, en cuyo caso el Cliente puede conservar los discos duros correspondientes. Si el Cliente no cede el sistema o el componente defectuosos a Dell como se indicó anteriormente, o si la unidad defectuosa no se devuelve 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 paga dicha factura en el plazo de diez (10) días después de su recepción, además de otras medidas y compensaciones legales disponibles para Dell, Dell puede poner fin a la presente Descripción de servicio con previo aviso.
- C. Piezas abastecidas.** 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 sitio 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 otra instalación, el envío se realizará en la fecha que resulte más práctica y comercialmente razonable.



D. 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 utiliza piezas nuevas y reacondicionadas de diferentes fabricantes a la hora de realizar reparaciones cubiertas por la garantía, y el Cliente autoriza expresamente su uso.

3. Plazo del Servicio. Esta Descripción del servicio comienza en la fecha que se indica en el Formulario de orden y continúa durante el plazo (“**Plazo**”), que también se indica en el Formulario de orden. Según corresponda, la cantidad de sistemas, licencias, instalaciones, implementaciones, puntos finales administrados o usuarios finales para los cuales el Cliente ha comprado uno o más Servicios, el importe o precio y el Plazo correspondiente para cada Servicio se indican en el Formulario de orden 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 distribución ni para ejecutarse como parte de un servicio prestado por una compañía de servicios.

4. Información adicional importante

A. Reprogramación. Una vez que se haya programado este Servicio, cualquier cambio que se haga en la programación debe producirse como mínimo ocho (8) días calendario antes de la fecha programada. Si el Cliente cambia la programación de este Servicio con una anticipación de siete (7) días o menos respecto de la fecha programada, 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.

B. Límites comercialmente razonables del alcance del Servicio. Dell puede rechazar la entrega del Servicio si, a su parecer, tal entrega 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 se responsabiliza por ninguna falla o demora en la prestación 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.

C. Servicios opcionales. Dell puede poner a disposición del Cliente la contratación de otros servicios opcionales (por ejemplo, servicios de soporte técnico en el punto de necesidad, de instalación, de consultoría, de administración, profesionales, de soporte técnico y de capacitación), que variarán en función de la ubicación del Cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell. Si no existe dicho acuerdo, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.

D. Cesión. Dell puede ceder este Servicio o esta Descripción del servicio a otros fabricantes proveedores de servicios que considere aptos.

E. Cancelación. 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 insultante o amenazadora, o bien, se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico in situ.
- El Cliente no cumple los términos y las condiciones estipulados en esta Descripción del servicio.



- Las tasas de fallas de los componentes se monitorean de manera constante, y Dell se reserva el derecho de negar el Servicio si tiene motivos razonables para creer que el Cliente usa en exceso el Servicio (por ejemplo, cuando las solicitudes de reemplazo de componentes defectuosos por parte del Cliente exceden considerablemente las tasas de fallas estándares del componente y el sistema en cuestión). Si Dell determina (a su exclusiva discreción) que un Cliente está abusando del Servicio, lo que incluye, entre otros, la solicitud de envíos de componentes que muestran signos de uso excesivo y falla correspondiente producto del desgaste, Dell se reserva el derecho a cancelar los Servicios o a negarse a prestarlos.

Si Dell cancela este Servicio, le avisará por escrito al Cliente a 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.

F. 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. Si su Producto cubierto no se encuentra en la misma área geográfica que figura en los registros de servicio de Dell para su Producto cubierto, o si los detalles de configuración se modificaron y no se notificó a Dell, Dell deberá volver a calificar su Producto cubierto para los derechos de soporte que usted adquirió antes de que puedan restablecerse los tiempos de respuesta correspondientes del Producto cubierto. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico y los tiempos de respuesta in situ, variarán según la localización geográfica y es posible que no se puedan contratar determinadas opciones en la ubicación del Cliente. Por ello, comuníquese con su representante de ventas para obtener más información sobre estos detalles. La obligación de Dell de proporcionar los Servicios en los Productos cubiertos trasladados está sujeta a diversos factores, que incluyen, entre otros, la disponibilidad local del Servicio, el pago de tasas adicionales e inspecciones y nuevas certificaciones de los Productos cubiertos sujetas a las tarifas de Dell de consultoría sobre materiales vigentes en ese momento. Para los clientes de Europa, Medio Oriente y África (EMEA), a menos que se estipule lo contrario en la presente descripción del servicio o en el Acuerdo, el servicio in situ está disponible hasta una distancia de 150 kilómetros desde el punto de logística de Dell más cercano (lugar de recogida/entrega o PUDO). Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio in situ en EMEA, comuníquese con su representante de ventas.

G. 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 Período 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 adquiera y contrate de su propietario original (o de cesionario anterior) y siga todos los procedimientos de transferencia disponibles en www.support.dell.com. Es posible que se aplique un recargo 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 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 asistencia en la nueva ubicación. Si el Cliente o su cesionario deciden no abonar dicha cantidad adicional, su Servicio podría cambiarse automáticamente a categorías de asistencia disponibles al precio inicial o a un precio menor en la nueva ubicación, sin reembolso alguno.

© 2015 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Es posible que, en este documento, se utilicen marcas y nombres comerciales para referirse a las entidades propietarias de dichas marcas y nombres o a sus productos. Puede obtenerse una copia en papel de los términos y las condiciones de venta de Dell con previa solicitud.



Anexo A

Opciones de respuesta del servicio

Nivel de respuesta del servicio	Opciones adicionales (si corresponden)	Detalles
Opción de devolución para reparación	Servicio de entrega por correo	<p>El Servicio de entrega por correo comienza al comunicarse con un Técnico de Dell, como se indicó anteriormente. Durante el diagnóstico, el Técnico de Dell determinará si el problema requiere el envío del producto cubierto a un centro de reparaciones designado por Dell para realizar una reparación del Incidente calificado. Este ciclo dura entre 7 y 12 días laborales, generalmente diez (10) días, incluido el envío hacia el centro de reparación y desde este a partir de la fecha en que el Cliente envía el Producto cubierto a Dell. Los tiempos de respuesta pueden variar por país o ubicación. Póngase en contacto con el representante de ventas de Dell para obtener más información.</p>
	Servicio de entrega por correo: el Cliente provee la caja y paga el envío	<p>Servicio de entrega por correo. El Cliente provee la caja y paga el envío: si su garantía no incluye transporte entrante pagado por Dell, emitiremos un número de Autorización de devolución de material (RMA) que debe incluir en su devolución. Debe devolvernos los productos en su empaque original o equivalente, pagar por anticipado los cargos de envío y asegurar el envío o aceptar el riesgo de que el producto se pierda o dañe, lo cual podría invalidar la cobertura de garantía por daños inducidos por el Cliente. Este ciclo dura entre 7 y 12 días laborales, generalmente diez (10) días, incluido el envío hacia el centro de reparación y desde este a partir de la fecha en que el Cliente envía el Producto cubierto a Dell. Le enviaremos los productos reparados o reemplazados. Pagaremos el envío de los productos reparados o reemplazados si tiene una dirección en los Estados Unidos (no incluye Puerto Rico ni posesiones y territorios de los EE. UU.) o en Canadá (con respecto a los sistemas registrados en Canadá). Este ciclo dura entre 7 y 12 días laborales, generalmente diez (10) días, incluido el envío hacia el centro de reparación y desde este a partir de la fecha en que el Cliente envía el Producto cubierto a Dell.</p>
	Servicio de entrega por correo: el Cliente provee la caja y Dell paga el envío:	<p>Servicio de entrega por correo. El Cliente provee la caja y Dell paga el envío: si su garantía incluye transporte prepago por Dell que cubra despacho y devolución, emitiremos un número de Autorización de material de devolución (RMA) que debe incluir en su devolución. Debe devolver los productos a la instalación de reparación designada en su embalaje original o equivalente, y le devolveremos los productos reparados o de reemplazo. Este ciclo dura entre 7 y 12 días laborales, generalmente diez (10) días, incluido el envío hacia el centro de reparación y desde este a partir de la fecha en que el Cliente envía el Producto cubierto a Dell. Pagaremos el envío de los productos reparados o reemplazados si tiene una dirección en los Estados Unidos (no incluye Puerto Rico ni posesiones y territorios de los EE. UU.) o en Canadá (con respecto a los sistemas registrados en Canadá). De lo contrario, le enviaremos el producto con pago en destino.</p>



Nivel de respuesta del servicio	Opciones adicionales (si corresponden)	Detalles
	Servicio de entrega por correo: Dell provee la caja y paga el envío	Servicio de entrega por correo: Dell provee la caja y paga el envío: cuando el agente de soporte técnico de Dell determine que su producto debe devolverse para su reparación o reemplazo, le enviaremos instrucciones de empaque y transporte junto con una guía de transporte prepago. Al momento del recibo de los suministros de envío, debe embalar el producto en el material solicitado y comunicarse con el transportista designado en las instrucciones de envío para organizar un horario de retiro. Este ciclo dura entre 7 y 12 días laborales, generalmente diez (10) días, incluido el envío hacia el centro de reparación y desde este a partir de la fecha en que el Cliente envía el Producto cubierto a Dell. Siempre que el Cliente siga nuestras instrucciones de envío, pagaremos los cargos de envío estándar por enviar el producto a reparación y por enviarlo de vuelta, si utiliza una dirección dentro de los Estados Unidos (excepto Puerto Rico y posesiones y territorios de los EE. UU.) o en Canadá (con respecto a los sistemas registrados en Canadá). De lo contrario, le enviaremos el producto con pago en destino.
	Servicio de entrega	Este servicio permite llevar el producto a un punto de entrega. El servicio comienza al comunicarse con el Técnico de Dell, como se indicó anteriormente. Durante el proceso de solución de problemas por vía telefónica, el Técnico de Dell diagnosticará si el problema consta de un fallo del hardware; de ser así, le pedirá al Cliente que entregue el producto cubierto a un centro de reparaciones designado por Dell o a una dirección de envío (el Cliente deberá hacerse cargo de los costos). Las horas estándar del servicio son las horas comerciales locales, 5 días a la semana, a excepción de los días feriados nacionales locales. Una vez que se haya reparado el producto cubierto, Dell se contactará con el Cliente para organizar su recuperación. Este ciclo dura entre 7 y 12 días laborales, generalmente diez (10) días. Los acuerdos de nivel de servicio de reparación pueden variar según el país y la ciudad.
	Servicio de entrega guiado por socios (disponible en algunos mercados emergentes de Europa, Medio Oriente, África y Asia)	El Servicio de envío para reparación es un servicio de “entrega” que se inicia cuando se llama o se lleva el Producto cubierto a una ubicación de envío o a un centro de reparación designados por Dell (con costo a cargo del Cliente). Las horas estándares del servicio son las horas comerciales locales, cinco días a la semana, excluidos los días festivos nacionales locales. Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en el Formulario de pedido del Cliente. Cuando el Producto cubierto se haya reparado, el distribuidor autorizado de Dell se comunicará con el Cliente para organizar su recuperación. Los acuerdos de nivel de servicio de reparación pueden variar según el país y la ciudad. Este ciclo dura entre 7 y 12 días laborales, generalmente diez (10) días. En el enlace se indican los lugares donde está disponible el Servicio de envío para reparación dirigido por socios en cada país. www.dell.com/contactdell
	Servicio de retiro y devolución	Este servicio comienza al comunicarse con el Técnico de Dell, como se indicó anteriormente. Si se diagnostica un Incidente calificado en el Producto cubierto y no puede resolverse mediante el proceso de solución de problemas por vía telefónica con el Técnico de Dell, un representante de Dell retirará su producto cubierto y lo llevará a un centro de reparaciones designado por Dell. Este ciclo dura entre 7 y 12 días laborales, generalmente diez (10) días, incluido el envío hacia el centro de reparación y desde este a partir de la fecha en que el Cliente envía el Producto cubierto a Dell. Este método de servicio incluye la mano de obra y la reparación o el reemplazo de las piezas para la unidad del sistema principal, incluido el monitor, el teclado y el mouse, si no se adquirieron por separado.



Nivel de respuesta del servicio	Opciones adicionales (si corresponden)	Detalles
	<p>Anteriormente se señalan los términos y condiciones aplicables a todas las opciones de devolución para reparación: servicio por correo, servicio de envío para reparación y servicio de retiro y devolución.</p>	<p>Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en el Formulario de orden del Cliente. Una vez reparado el producto cubierto, se lo devolverá al Cliente. Este ciclo dura entre 7 y 12 días laborales, generalmente diez (10) días.</p> <p>Procedimientos de envío: durante el diagnóstico, el Técnico de Dell dará instrucciones al Cliente sobre cómo devolver el producto al centro de reparaciones designado por Dell. El producto cubierto se debe enviar a la dirección proporcionada por el Técnico de Dell y debe estar etiquetado de manera destacada con el "Número de autorización de devolución". El Técnico de Dell proporcionará el Número de autorización de devolución. Para acelerar las reparaciones o el reemplazo, adjunte una breve descripción escrita del problema. Utilice el empaque original para el producto que va a devolver. Si no lo tiene, el Técnico de Dell puede proporcionarle otro, pero es posible que se le cobre una tarifa por este servicio.</p> <p>Precauciones para el envío: el Cliente no debe enviar manuales, información confidencial, personal ni con derechos de propiedad, ni medios extraíbles como disquetes, DVD, tarjetas para PC, etc. Dell no se responsabiliza por pérdidas o daños de datos, ni pérdidas o daños de medios o información personal, confidencial o con derechos de propiedad del Cliente.</p>
Servicio de solo piezas	N/C	<p>Para los Clientes con el servicio de solo piezas, Dell permitirá que el Cliente solicite piezas de reemplazo para solucionar un Incidente calificado. Dell puede proporcionar un cambio de unidad completa en lugar del cambio de piezas individuales; en dicho caso, Dell incluye un contenedor de envío prepago con cada pieza de reemplazo para que el Cliente lo utilice para devolver la pieza original defectuosa a Dell. El servicio de solo piezas incluye soporte telefónico limitado para calificar y crear un envío únicamente; el soporte telefónico no incluye solución de problemas por vía telefónica u otros tipos de ayuda remota.</p>
Servicio in situ	N/C	<p>Para los Clientes que disponen del Servicio in situ, durante la solución de problemas por vía telefónica, el técnico de Dell determinará si se debe enviar un técnico de servicio in situ para ofrecer soporte a un Incidente calificado. Para el Servicio in situ, un técnico acudirá in situ generalmente al siguiente día laboral. Los tiempos de respuesta pueden variar según el país y la ubicación, y el Cliente y Dell reconocen y aceptan que factores fuera del control de Dell, incluidos, entre otros, el permiso o el procesamiento necesarios de materiales o recursos en tránsito desde Dell al Cliente, pueden retrasar el tiempo de respuesta de Dell más allá de las estimaciones de tiempo de respuesta típicas descritas en esta Descripción de servicio o comunicadas por Dell al Cliente en el momento en que el Cliente solicita el envío. Póngase en contacto con el representante de ventas de Dell para obtener más información.</p> <p>Existen restricciones, y términos y condiciones específicos para este servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los técnicos están disponibles de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., hora local, excluidos los días festivos locales. • Generalmente, las llamadas recibidas por Dell antes de las 5:00 p. m., hora local, califican para el servicio al día siguiente laboral; sin embargo, se aplican diferencias regionales. Comuníquese con un Técnico de Dell para determinar el plazo de entrega en su ubicación. • En el caso de que se requieran recursos/piezas adicionales una vez que el técnico en sitio se encuentre en sitio del cliente, puede que se deba suspender el trabajo temporalmente hasta que lleguen los recursos/piezas adicionales. <p>Ausencia ante la visita del servicio: si el Cliente o el representante autorizado por el Cliente no se encuentra en la ubicación cuando llega el técnico del servicio in situ, el técnico no puede completar el servicio requerido. De ser posible, los técnicos del servicio in situ dejarán una tarjeta para que el Cliente sepa que estuvieron allí. Si este es el caso, es posible que se le cobre al Cliente un cargo adicional por un seguimiento del servicio.</p>



Nivel de respuesta del servicio	Opciones adicionales (si corresponden)	Detalles
Intercambio avanzado		<p>Para los Clientes que disponen del Servicio de intercambio avanzado, Dell puede enviar un producto de reemplazo a la ubicación comercial del Cliente con el fin de ofrecer soporte a un Incidente calificado. En algunos casos, a discreción de Dell, también se puede enviar un técnico de servicio in situ para ofrecer soporte, pero solamente en respuesta a un Incidente calificado. Para el Intercambio avanzado, el producto de reemplazo llegará generalmente al siguiente día laboral. Una vez que reciba el producto de reemplazo, el Cliente debe devolver el Producto cubierto defectuoso a Dell, para lo cual debe llevarlo a la ubicación del transportista de devolución designado en un plazo de 3 días laborales. Si Dell determina que el Producto cubierto del Cliente no se puede devolver a la ubicación del transportista y el Cliente debe devolverlo por correo, por lo general, se enviará al sitio del Cliente el embalaje, las instrucciones de envío y un documento de envío prepagado junto con el producto de reemplazo. Una vez que reciba el producto de reemplazo, el Cliente embalará de inmediato el Producto cubierto y lo enviará por correo o programará el retiro por parte del transportista el mismo día o al siguiente día disponible. Si el Cliente no devuelve el artículo defectuoso, se puede aplicar un cargo.</p>

