

Descripción del servicio

Dell ProSupport Flex para clientes

Introducción

Dell se complace en proporcionar los productos de Dell ProSupport Flex for Client¹ (los “Servicios o “Servicios de soporte”) según esta Descripción del servicio (“Descripción del servicio”). El presupuesto, la factura o cualquier otra forma de facturación o confirmación del pedido de Dell establecida de común acuerdo (según corresponda, la “Factura”) incluirá el nombre de los servicios y las opciones de servicio disponibles que adquirió. Para obtener más ayuda o solicitar una copia del acuerdo regulador aplicable a los Servicios (el “Acuerdo”), comuníquese con su representante de ventas de Dell. Para obtener una copia del acuerdo con el reseller de Dell correspondiente, contacte al reseller.

Requisitos de elegibilidad de ProSupport Flex for Client

El Cliente debe reunir los siguientes criterios a fin de ser elegible para recibir los Servicios²:

1. El Cliente debe cumplir con la base instalada mínima de no menos de mil (1000) Productos cubiertos con el servicio ProSupport Flex en un plazo de 12 meses a partir del formulario de factura inicial con Dell.
2. Este Servicio se basa en etiquetas y solo se aplica a aquellos Productos cubiertos que tienen derecho a ProSupport Flex for Client.
3. El Cliente debe contar con una mesa de ayuda que respalde su entorno de cliente.
4. El Cliente debe utilizar Dell TechDirect o API para crear el incidente de servicio.

Dell se reserva el derecho de auditar periódicamente el cumplimiento por parte del Cliente de los requisitos de elegibilidad de ProSupport Flex. Si Dell determina que el Cliente no ha podido obtener o mantener los requisitos de elegibilidad de ProSupport Flex, Dell, a su entera discreción, se reserva el derecho a cambiar el Servicio y la opción de soporte para el Producto cubierto de ProSupport Flex a ProSupport mediante notificación por escrito al Cliente.

Alcance de este Servicio

Entre las características de este Servicio se incluyen las siguientes, las cuales están diseñadas para garantizar la disponibilidad operativa del Producto cubierto:

- Acceso 24x7 (incluidos los días festivos)³ a la organización de Servicio al cliente y soporte de Dell para obtener asistencia con la solución de problemas de los Productos cubiertos.
- Despacho de un técnico en el sitio o entrega de piezas de reemplazo al sitio de instalación u otra ubicación comercial del Cliente aprobada por Dell como se detalla en el Acuerdo (según sea necesario y de acuerdo con la opción de soporte adquirida) para solucionar un problema del Producto.
- Piezas de reemplazo, cuando se considere necesario para resolver o prevenir un problema.
- Acceso a un Technical CSM (Customer Success Manager) remoto según lo especificado en este documento.
- Los derechos de ProSupport incluyen acceso a TechDirect y SupportAssist, que se habilitan a través del software de conectividad y proporcionan beneficios, entre los que se incluyen los siguientes:
 - Detección proactiva de problemas y creación automatizada de casos
 - Detección predictiva de fallas de hardware y creación automatizada de casos
 - Autoservicio de creación de casos
 - Autoservicio de despacho de piezas
- Asistencia colaborativa
- Soporte integral de software

¹ Tal como se utiliza en este documento, los términos “Productos Dell”, “Productos”, “Equipo” y “Software” hacen referencia a los equipos y software de Dell. El término “Producto de otros fabricantes” se define en el Acuerdo, o en ausencia de tal definición en el Acuerdo, en los Términos de venta comerciales de Dell o en los términos de venta locales de Dell, según corresponda. “Usted” y “Cliente” hacen referencia a la entidad nombrada como el comprador de estos Servicios nombrados en el Acuerdo.

² Dell puede precalificar al Cliente para los Servicios en función de los recursos de soporte internos, el historial de servicio y el registro de la funcionalidad de mantenimiento propio, el perfil general de su cuenta y el segmento de ventas; y otros factores que pueden orientar la conclusión de Dell según su criterio de que es probable que el Cliente realice con éxito las tareas necesarias de mantenimiento propio. En tales casos, Dell puede elegir renunciar a su derecho de rescindir los Servicios, o hacer que el Cliente cambie a un servicio diferente si no ha cumplido con los criterios establecidos en esta Sección.

³ La disponibilidad varía según el país y se limita a esfuerzos comercialmente razonables. Comuníquese con el representante de ventas para obtener más información.

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs es una aplicación de software que proporciona monitoreo proactivo de los Productos cubiertos. Aprovecha el aprendizaje automático y la IA para monitorear y medir proactivamente el estado general de los Productos cubiertos a través de análisis inteligentes, integrales y predictivos. SupportAssist permite a los administradores autorizados administrar, optimizar y reparar de manera remota su equipamiento de Dell mediante el portal de TechDirect.

SupportAssist también monitorea los Productos cubiertos y recolecta información para ayudar a brindar soporte técnico. Si se detecta un problema, la información recolectada puede enviarse a Dell para brindarle una experiencia de soporte mejorada, personalizada y eficiente.

SupportAssist está disponible sin cargo adicional para los Productos cubiertos con un contrato válido de ProSupport Flex. SupportAssist for Business PCs debe instalarse y configurarse para transmitir los datos del sistema de vuelta a Dell a fin de recibir beneficios, entre los que se incluyen los siguientes:

- Monitoreo proactivo del sistema para detectar problemas que afecten el funcionamiento y el rendimiento normales, lo que incluye información sobre la utilización basada en telemetría, la generación de informes de rendimiento, la creación automática de casos y, si es necesario, el reemplazo automático de piezas.
- Detección predictiva de problemas antes de que el funcionamiento y el rendimiento normales se vean afectados y, si es necesario, la creación automática de casos o el reemplazo automático de piezas
- Carga automática de diagnósticos y otros datos que permitan realizar diagnósticos remotos eficientes de problemas.
- Actualizaciones automáticas de controladores y firmware
- Eliminación automática de virus
- Scripts que automatizan tareas y solucionan problemas

El software SupportAssist no está diseñado para recolectar información personal, como archivos personales, historial de navegación web o cookies. Sin embargo, si se recolectan datos personales de manera involuntaria o se visualizan durante el proceso de solución de problemas, se tratarán conforme a la Política de privacidad de Dell. Visite www.Dell.com/Privacy para revisar la Política de privacidad completa de Dell. Debido a los requisitos específicos del sistema operativo, es posible que SupportAssist no esté disponible en todos los Productos cubiertos de Dell. Para obtener más información sobre SupportAssist, incluidos la configuración, la implementación y el uso, y para ver la lista más reciente de los productos para los que Dell ofrece soporte, visite el sitio web de SupportAssist en <https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>

Asistencia colaborativa

Si el Cliente abre una solicitud de servicio y Dell determina que el problema surge en relación con los productos de otros fabricantes que cumplen con los requisitos comúnmente utilizados junto con los Productos cubiertos por una garantía actual o un contrato de mantenimiento de Dell, Dell se esforzará por proporcionar asistencia colaborativa, bajo la cual Dell: (i) funciona como un punto único de contacto hasta que los problemas se aíslan; (ii) se pone en contacto con los otros fabricantes; (iii) proporciona documentación sobre problemas; y (iv) continúa monitoreando el problema y obtiene el estado y los planes de resolución del proveedor (cuando sea razonablemente posible).

Para poder utilizar la asistencia colaborativa, el Cliente debe contar con los derechos y acuerdos de soporte vigentes directamente con el proveedor externo respectivo y Dell o un reseller autorizado de Dell. Una vez identificado e informado, el proveedor externo es el único responsable de proporcionar todo el soporte, técnico y de otro tipo, en relación con la solución del problema del Cliente. **DELL NO SE HACE RESPONSABLE DEL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS NI DE LOS SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES.** Vea los partners actuales de asistencia colaborativa [aquí](#) y en <https://dell.com/support>, según corresponda. Tenga en cuenta que los productos cubiertos de otros fabricantes pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso al Cliente.

Soporte de software integral

Dell ProSupport incluye el soporte de software integral de Dell para determinadas aplicaciones de usuario final OEM de Dell, productos cubiertos operativos y firmware de productos cubiertos (los "Productos de software cubiertos"). Los productos de software cubiertos incluyen aplicaciones de cliente de usuario final preinstaladas, como el software Norton AntiVirus™, el paquete de software de Microsoft® Office, el software de contabilidad Intuit® QuickBooks®, el software Adobe® Photoshop® y el software Adobe Acrobat®. Si desea obtener una lista actualizada de los Productos de software cubiertos, comuníquese con la organización de soporte técnico.

Puede consultar los partners de software con soporte integral actuales [aquí](#). Tenga en cuenta que los Productos cubiertos de otros fabricantes pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes.

Límites del soporte de software integral de Dell

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

Cómo comunicarse con Dell para obtener el Servicio

Paso uno: Comuníquese con Dell para obtener ayuda

- Los datos de contacto están disponibles en www.dell.com/support
- Comuníquese con Dell desde una ubicación con acceso físico al Producto cubierto.
- Los clientes deben proporcionar la etiqueta de servicio o el código de servicio rápido que se encuentra en la parte posterior o inferior del sistema, monitor o docking station cuando se comuniquen con Dell o visiten www.Dell.com/support. Dell verificará el Producto cubierto del cliente, así como los niveles de servicio y respuesta correspondientes y confirmará cualquier vencimiento de los servicios.

Paso dos: Soporte con la resolución remota de problemas

- Cuando el analista se lo solicite, identifique los mensajes de error que haya recibido y el momento en que se produjeron, las actividades que hayan precedido al mensaje de error y los pasos que ya haya tomado para intentar solucionar el problema.
- Lo guiaremos en el proceso de resolución de problemas a través de una serie de pasos que ayudarán a diagnosticar el problema. Es posible que se le solicite que acceda al interior de su Producto cubierto donde sea seguro hacerlo.
- Si luego de completado el proceso de diagnóstico o solución de problemas, Dell determina que es necesario reemplazar una pieza, devolver el Producto cubierto para su reparación o enviar a un técnico para el servicio en el sitio, le proporcionaremos instrucciones adicionales.

Programas de soporte de Self-Dispatch

Para los clientes inscritos en el programa TechDirect, un técnico certificado del cliente puede encargarse de los incidentes calificados mediante el envío de una solicitud de servicio al sitio web de autodespacho o línea de espera telefónica para su región de conformidad con los términos y condiciones de TechDirect.

Selecciones de volumen del soporte técnico

ProSupport Flex for Client ofrece dos niveles de servicios de soporte técnico⁴. Los niveles se basan en el volumen de incidentes calificados por cada activo y están determinados por la línea de productos.

Dell designará el nivel de servicios de soporte técnico para cada línea de productos que el Cliente tenga derecho a recibir, en función de los recursos de soporte internos y el historial de servicio del Cliente, según corresponda. El nivel designado será coherente en todos los activos cubiertos dentro de la línea de producto.

Cada nivel de soporte técnico corresponde a una asignación de incidentes que el Cliente puede abrir en los activos que están incluidos dentro de una línea de productos específica. Toda participación con equipos de soporte de Dell por medio de una llamada telefónica del Cliente que resulte en la creación de un Incidente calificado se contará en la asignación de incidentes del Cliente para dicha línea de productos específica. Cada Incidente calificado puede incluir múltiples interacciones entre Dell y el Cliente, siempre y cuando cada interacción esté relacionada con el mismo Producto cubierto y problema. Se contarán los Incidentes calificados en el trimestre en que se cerraron. Los Incidentes calificados reparados por el servicio Point-of-Need Out-of-Warranty no contarán para la asignación. Se trasladará a los Clientes que sobrepasen el umbral de incidentes calificados del nivel de soporte que se les asignó a un nivel de soporte superior a exclusivo criterio de Dell. Es posible que se le solicite al Cliente el pago de una tarifa adicional correspondiente al nivel de soporte superior para continuar recibiendo soporte.

Para obtener más información sobre las selecciones de volumen de soporte técnico, comuníquese con su representante de ventas o con su Technical CSM de Dell.

⁴ Es posible que las selecciones de volumen de soporte técnico no se apliquen en función de la ubicación en la que se adquieran los activos. Si tiene preguntas, comuníquese con su representante de ventas local.

Opciones de servicio en el sitio

Las opciones de respuesta en el sitio varían según el tipo de servicio adquirido. Debido a que adquirió ProSupport, en su factura se indica el nivel de respuesta del servicio en el sitio correspondiente, que se muestra en la siguiente tabla. Siempre y cuando se hayan cumplido todos los términos y condiciones aplicables establecidos en esta Descripción del servicio y después de que un analista de Dell complete el proceso de diagnóstico, determinación y solución de problemas de manera remota, quien determinará si el Incidente calificado requiere el envío de piezas o de un técnico de servicio a las instalaciones o si el problema puede resolverse de manera remota, Dell enviará a un técnico de servicio a la ubicación comercial del Cliente para que solucione el Incidente calificado.

Tipo de respuesta en el sitio	Tiempo de respuesta en el sitio ⁵	Restricciones y términos especiales
4 horas Respuesta en el sitio	Después del proceso remoto de diagnóstico y solución de problemas, por lo general, es posible que se envíe a un técnico al sitio en un plazo de 4 horas.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, incluidos los días festivos. • Disponible en las instalaciones definidas para la respuesta en cuatro (4) horas. • Disponible para determinados modelos de Productos cubiertos en ubicaciones específicas. • Los centros de componentes para los servicios con respuesta en 4 horas suministran componentes esenciales de los Productos cubiertos, según lo determina Dell. Es posible que las piezas que no son esenciales se envíen mediante un servicio de entrega en 24 horas.
Servicio de respuesta en el sitio SBD (en el mismo día laboral)	Después del proceso remoto de diagnóstico y solución de problemas, por lo general, es posible que se envíe a un técnico al sitio el mismo día laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, incluidos los días festivos. • Disponible dentro de las instalaciones definidas para la respuesta en ocho (8) horas. • Disponible para determinados modelos de Productos cubiertos en ubicaciones específicas. • Los centros de componentes para los servicios con respuesta en 8 horas suministran componentes esenciales de los Productos cubiertos, según lo determina Dell. Es posible que las piezas que no son esenciales se envíen mediante un servicio de entrega en 24 horas.
Servicio de respuesta en el sitio NBD (al siguiente día laboral)	Después del proceso remoto de diagnóstico y solución de problemas, por lo general, es posible que se envíe a un técnico al sitio al siguiente día laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible diez (10) horas al día, cinco (5) días a la semana (excepto los días festivos). • Es posible que las llamadas recibidas por el centro de expertos de Dell después de las 17:00, hora local del Cliente (de lunes a viernes), o los envíos realizados por Dell después de esa hora requieran un día laboral más para que los técnicos de servicio se desplacen a las instalaciones del Cliente. • Disponible solo para determinados modelos de productos cubiertos.
Clientes ubicados fuera del territorio continental de los Estados Unidos Estados Unidos	Después del proceso remoto de diagnóstico o solución de problemas, es posible que se envíen piezas. Los tiempos de llegada al sitio dependerán de la ubicación del cliente OCONUS y la disponibilidad de las piezas.	<ul style="list-style-type: none"> • Limitado a los clientes OCONUS aprobados por Dell (solo para EE. UU.). • Los clientes federales deben consultar las ubicaciones de servicio OCONUS que figuran en el acuerdo de servicios correspondiente celebrado por separado entre el cliente y Dell.

Unidades reemplazables de cliente (CRU)

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

⁵ La disponibilidad de los tiempos de respuesta varía según el país y la ubicación. Comuníquese con el representante de ventas para obtener más información.

Technical Customer Success Manager

La administración del servicio de soporte será proporcionada por un punto de contacto principal: Technical CSM. El Technical CSM será el principal punto de contacto del Cliente para administrar la escalación de la prestación de servicios. El Technical CSM también administra la coordinación de los servicios operativos de ProSupport Flex para clientes destinado a todos los Servicios de soporte a los que el Cliente tenga derecho.

Según las opciones de administración del servicio de soporte seleccionadas y adquiridas, las tareas del Technical CSM pueden incluir lo siguiente:

- Involucrarse como principal punto de contacto para el soporte posventa durante todo el ciclo de vida de los derechos del Producto cubierto.
- Examinar el producto o el proceso de prestación del servicio y proveer un análisis al Cliente.
- Confirmar que las expectativas o los compromisos del Cliente no van más allá de las funcionalidades seleccionadas de ProSupport
- Recursos educativos para ayudar a los clientes con la adopción de SupportAssist for Business PCs. El Technical CSM no es responsable de la implementación de SupportAssist for Business PCs.
- Proveer actualizaciones al equipo de liderazgo del Cliente sobre el desempeño y las iniciativas de la solución de Dell.
- Crear un plan de éxito para ayudar a impulsar los resultados tecnológicos y de servicios de los Clientes gracias a ProSupport Flex.
- El soporte del Technical CSM será remoto. No obstante, tiene la opción de realizar visitas a las instalaciones dos veces al año, de forma trimestral o mensual, o bien programarlas según sea necesario, o según se acuerde mutuamente por escrito entre el Technical CSM y el Cliente. Se incluyen dos (2) visitas en el sitio por año con los servicios estándar del Technical CSM, a menos que Dell haya renunciado al requisito de Cantidad mínima de base instalada, en cuyo caso los servicios estándar del Technical CSM serán remotos solamente. Las visitas adicionales a las instalaciones están sujetas a tarifas adicionales y reintegro de gastos.
- Ayudar a coordinar soluciones del servicio en respuesta a incidentes o problemas que hayan escalado.

El servicio del Technical CSM se encuentra disponible durante el horario comercial normal. El horario comercial se define en función de la ubicación donde reside el Technical CSM y puede variar según la región o el país. A entera discreción de Dell, los servicios del Technical CSM se pueden realizar en el sitio del Cliente. Otros recursos dentro de Dell pueden proporcionar soporte fuera de horario, a exclusiva discreción de Dell. La ubicación del Technical CSM se asignará durante la incorporación, en función del área de servicio de preferencia del Cliente y de la disponibilidad del personal.

Descripción del plan de éxito:

El plan de éxito define los resultados del cliente que se pueden conseguir a través de las características de ProSupport Flex. Debe desarrollarlo el Technical CSM en colaboración con el Cliente, con el fin de alinearse con los objetivos de los servicios de TI que respaldan el proceso de negocios, la tecnología, los recursos y la infraestructura. El plan de éxito se puede revisar y supervisar anualmente, o bien con una frecuencia acordada entre el cliente y el Technical CSM.

Los planes de éxito del Technical CSM de Dell no son documentos contractuales y no son legalmente vinculantes para Dell ni para el Cliente. Son pautas para ayudar al Cliente y al Technical CSM a comunicarse con respecto a los resultados de los servicios y la tecnología del Cliente.

Generación de informes sobre servicios de soporte

La generación de informes sobre servicios de soporte es una función estándar de ProSupport Flex para clientes. El Technical CSM realizará las revisiones de los informes en persona en el sitio del Cliente (en el sitio) o de forma remota por medio de una reunión en línea. Si la ubicación principal del Technical CSM se encuentra alejada de la ubicación de la reunión solicitada por el Cliente, se puede acordar la entrega del informe en el sitio por un costo adicional. De manera predeterminada, la generación de informes sobre servicios de soporte está disponible sobre una base mensual. El cliente puede optar por modificar la frecuencia del informe y tiene la opción de recibirlo de forma mensual, trimestral, personalizada o ad hoc. Es posible que los informes personalizados o ad hoc tengan costos adicionales.

Entrega de informes a resellers autorizados de Dell para usuarios finales que compran mediante resellers autorizados de Dell

Dell enviará los informes del Technical CSM de ProSupport Flex for Client únicamente al reseller autorizado de Dell, quien por la presente reconoce y acepta que ha obtenido el consentimiento apropiado de parte del usuario final. Dell enviará los informes del Technical CSM de ProSupport Flex for Client a la dirección e información de contacto proporcionada a Dell en el momento de la adquisición de los Servicios o, de otro modo, a la información de contacto contenida en los registros de venta y servicios de Dell en el momento en que el reseller autorizado de Dell se incorporó al Servicio. Es necesario tener en cuenta que cuando los informes se envían al reseller autorizado de Dell, estos no están categorizados por usuario final específico. Si el reseller autorizado de Dell desea recibir los informes segmentados por usuario final, estos pueden solicitarse como informes personalizados a través del Technical CSM por un costo adicional.

Servicios excluidos

- Actividades no descritas o definidas expresamente en esta Descripción del servicio, incluidas, entre otras, las actividades de instalación, desinstalación, reubicación, asistencia de capacitación y administración remota.
- Asistencia administrativa o para rendimiento
- Suministro de artículos, reemplazo de medios, suministros operativos, accesorios decorativos o piezas como estructuras y cubiertas, o el soporte para estos.
- Baterías para dispositivos con más de 12 meses de antigüedad que no estén cubiertas por el servicio de batería ampliado de Dell o baterías adquiridas con una garantía de 3 años contra defectos para dispositivos con más de 36 meses de antigüedad que no estén cubiertas por el servicio de batería ampliado de Dell.
- Soporte directo de productos de otros fabricantes o asistencia colaborativa de versiones que actualmente no son compatibles con el fabricante, el proveedor o el partner.
- Soporte para hardware o software instalado previa o posteriormente por el OEM, a menos que esté cubierto por un contrato de servicio adquirido por separado a Dell.
- No se permite la eliminación de spyware ni virus más allá de las funcionalidades de SupportAssist, como se describe expresamente en esta Descripción del servicio.
- Servicios de respaldo de datos.
- Instalación, optimización y configuración avanzadas de manera inalámbrica, en red o remota de aplicaciones que no estén descritas expresamente en esta Descripción del servicio.
- Scripts, programación, diseño o implementación de bases de datos, desarrollo web o kernels recopilados.
- Reparación de los Productos cubiertos que tengan daños o defectos estéticos y que no afecten sustancialmente el funcionamiento del dispositivo.
- Las reparaciones necesarias 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 reseller autorizado o el proveedor de servicios de Dell, o por clientes que utilicen piezas CRU, a menos que tengan la autorización del soporte técnico.
- Servicios que, a juicio de Dell, son necesarios debido a intentos o uso inadecuados de los productos o equipos.
- Servicios que, a juicio de Dell, son necesarios debido a intentos no autorizados por parte de personal externo de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software.
- La recuperación o la transferencia de datos o aplicaciones
- Soporte para equipos dañados por casos fortuitos (por ejemplo, rayos, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes, entre otros).

Responsabilidades generales del Cliente para todos los Productos cubiertos adquiridos en virtud de un acuerdo marco de ventas de Dell

Autoridad para conceder acceso. El Cliente declara y garantiza que obtuvo el permiso necesario para que tanto él como Dell accedan, de manera remota o en persona, a los Productos cubiertos, al hardware y al software con licencia o de propiedad del Cliente, a los datos allí almacenados y a todos los componentes de hardware y software allí incluidos, y los usen con el 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.

No captación. Cuando la ley lo permita, a menos que sea con previo consentimiento por escrito de Dell, durante un plazo de dos (2) años desde la fecha indicada en la Factura, el Cliente no podrá solicitar la contratación, de manera directa o indirecta, de ningún empleado de Dell con quien haya tenido contacto en relación con la prestación del Servicio de Dell; siempre y cuando los anuncios en general y otras formas de captación igualmente amplias no constituyan la captación directa o indirecta indicada en el presente documento, se le permite contratar a cualquier empleado que haya sido despedido o que haya renunciado a su trabajo en Dell antes de comenzar a hablar con usted sobre oportunidades laborales.

Cooperación del Cliente. El Cliente entiende que, sin una cooperación rápida y adecuada, Dell no será capaz de realizar el Servicio o, de realizarlo, el Servicio podría verse materialmente alterado o aplazado. En consecuencia, el Cliente proporcionará de manera rápida y razonable toda la cooperación necesaria para que Dell realice el Servicio. Si el Cliente no ofrece la cooperación razonablemente adecuada de acuerdo con lo establecido con anterioridad, Dell no será responsable de la imposibilidad de prestar el Servicio y el Cliente no tendrá derecho a recibir un reembolso.

Obligaciones en el sitio. En caso de que los Servicios deban prestarse en el sitio, el Cliente proporcionará (sin ningún costo para Dell) acceso gratuito, seguro y suficiente a las instalaciones, el entorno y los Productos cubiertos del Cliente, lo que incluye un espacio de trabajo amplio, electricidad, equipos de seguridad (si corresponde) y una línea de teléfono local. También deben proporcionarse un monitor o una pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin ningún costo para Dell) si el sistema no cuenta con estos elementos.

Respaldo de datos y eliminación de datos confidenciales. El cliente deberá realizar un respaldo de todos los datos, software y programas existentes de todos los Productos cubiertos afectados antes de la prestación del servicio y durante el transcurso de este. El cliente deberá realizar copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en todos los Productos cubiertos afectados como medida preventiva contra posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos. Además, el Cliente es responsable de eliminar toda información confidencial, de propiedad o personal y todo medio extraíble, independientemente de que haya o no un técnico en el sitio proporcionando soporte. Dell no será responsable de la restauración ni de 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 el técnico por teléfono haya solicitado. **DELL NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LO SIGUIENTE:**

1. cualquier información confidencial, de propiedad o personal;
2. pérdida o daño de datos, programas o software;
3. Pérdida o daño de medios extraíbles.
4. Pérdida de uso de un sistema o una red.
5. cualquier acto u omisión, incluida la negligencia, por parte de Dell o de un proveedor de servicios externo.

Términos y condiciones de los Servicios

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente (“usted” o “Cliente”), y la persona jurídica que aparece identificada en su Factura por la compra de este Servicio (la “Persona jurídica de Dell”). Este Servicio se presta conforme a lo establecido en el Acuerdo del cliente con la Persona jurídica de Dell y se rige por dicho acuerdo, en el cual se autoriza explícitamente la venta de este Servicio.

Los productos o servicios obtenidos de cualquier reseller de Dell se rigen exclusivamente por el acuerdo entre el comprador y el reseller. Ese acuerdo puede proporcionar términos que sean idénticos a los términos de este documento o a los términos en línea que se indican a continuación. El reseller puede decidir con Dell prestar servicios de garantía o mantenimiento para el comprador en nombre de Dell. Los clientes y los resellers que presten servicios de garantía o mantenimiento, o servicios profesionales, deben estar capacitados y certificados correctamente. La prestación de servicios por parte de Clientes, resellers o terceros no capacitados o calificados puede dar lugar a tarifas adicionales si se requiere soporte de Dell en respuesta a la prestación de servicios de tales terceros. Póngase en contacto con el reseller o el representante de ventas local de Dell para obtener información adicional sobre la prestación de servicios de garantía y mantenimiento de Dell para Productos obtenidos de un reseller.

En ausencia de un acuerdo que autorice explícitamente este Servicio, según la ubicación del Cliente, este Servicio se proporciona sujeto a los términos comerciales de venta de Dell o al acuerdo de reseller indicado en la tabla que aparece a continuación, y está regido por ellos. Consulte la tabla que aparece a continuación, en la que se indica la URL en la que se puede encontrar el acuerdo correspondiente según la ubicación del cliente. Las partes reconocen haber leído y aceptado dichos términos.

Términos y condiciones aplicables a las compras de servicios

	Compras de servicios realizadas directamente	Compras de Servicios realizadas a través de un reseller autorizado
Estados Unidos	www.dell.com/cts	Las Descripciones del Servicio y otros documentos relativos al servicio de la Entidad jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Entidad jurídica de Dell, sino que serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del Servicio. Por lo tanto, en el presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del servicio de la Persona jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Persona jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Persona jurídica de Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la Entidad jurídica de 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.
Canadá	Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés de Canadá)	
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web local Dell.com específico del país o contratos de servicios comerciales Dell .*	
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web local Dell.com específico del país o contratos de servicios comerciales Dell *	
Europa, Medio Oriente y África	Sitio web local Dell.com específico del país o contratos de servicios comerciales Dell .* Francia: Contracts de service Dell France Alemania: Dell.de/AGB Reino Unido: Dell.co.uk/terms	

* Los clientes pueden acceder a su sitio web local dell.com automáticamente utilizando un dispositivo dentro de su localidad o eligiendo su país en la herramienta de selección de país de dell.com.

Además, el cliente acepta que mediante la renovación, la modificación, la extensión o la continuación del uso del servicio después del plazo inicial, este estará sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento, la que se puede consultar en [Contratos de servicios comerciales | Dell](#)

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. Si participa en esta Descripción del servicio en nombre de una empresa u otra entidad legal que represente, usted declara que tiene autoridad para vincular a dicha entidad a esta Descripción del servicio, en cuyo caso "usted" o "Cliente" hacen referencia a dicha entidad. Además de recibir esta Descripción del servicio, es posible que a los Clientes de determinados países también se les solicite que firmen una Factura.

Términos y condiciones adicionales

Pago por el hardware adquirido con los Servicios. A menos que se establezca lo contrario por escrito, el pago del hardware no estará en ningún caso supeditado a la prestación o realización de los Servicios contratados con dicho hardware.

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. Dell se reserva el derecho de rechazar las solicitudes de reemplazo de componentes defectuosos por parte del Cliente si dichas solicitudes superan considerablemente las tasas de desperfectos estándar para el componente y el sistema involucrado (Dell monitorea de manera constante tales tasas de falla). Si Dell tiene derecho a negarse a prestar el Servicio, incluido el suministro de componentes de reemplazo, según lo dispuesto en esta sección, Dell también podrá cancelar el formulario de pedido del Servicio de conformidad con la sección "Cancelación" que figura a continuación.

Privacidad. Dell tratará cualquier información personal recolectada en virtud de esta Descripción del servicio de acuerdo con la Declaración de privacidad de Dell de las jurisdicciones aplicables, las cuales están disponible en <http://www.dell.com/localprivacy> y se incorporan en el presente documento como referencia.

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 contrato, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.

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 prestarán dicho Servicio en nombre de Dell.

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

1. El Cliente no paga la totalidad del costo de este Servicio de acuerdo con los plazos de la Factura.
2. 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 en el sitio.
3. El Cliente no cumple con todos los términos y condiciones establecidos en esta Descripción del servicio.
4. Como se permite en la sección "Límites comercialmente razonables del Alcance del servicio" anterior, si Dell cancela este servicio, Dell enviará al Cliente un aviso de cancelación por escrito a la dirección indicada en la factura del cliente. 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 adeudados a Dell.

Limitaciones geográficas y reubicación.

1. Dell no tendrá obligación de proporcionar servicios de soporte con respecto al Producto cubierto que se encuentre fuera del área de servicio de Dell. “Área de servicio de Dell” hace referencia a una ubicación que se encuentra (i) a menos de ciento sesenta (160) kilómetros o cien (100) millas de viaje por tierra de una ubicación de servicio de Dell; y (ii) dentro del mismo país que la ubicación de servicio de Dell, a menos que se especifique lo contrario en el acuerdo vigente con Dell, en cuyo caso prevalecerá la definición del acuerdo vigente. Para los clientes de EMEA, a menos que se estipule lo contrario en la presente Descripción del servicio o en el Acuerdo, el servicio en el sitio está disponible dentro de una distancia de hasta 150 kilómetros desde el punto de logística de Dell más cercano (lugar de recogida/entrega o PUDO). Comuníquese con su representante de ventas para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio en el sitio en EMEA según las ubicaciones de servicio de Dell con anterioridad a la adquisición.

2. Este Servicio no se encuentra disponible en todas las ubicaciones. Si su Producto cubierto no se encuentra en la misma ubicación geográfica que figura en los registros de servicio de Dell para su Producto cubierto, o si los detalles de configuración se modificaron y a Dell no se lo notificó, Dell deberá volver a calificar su Producto cubierto para los derechos de asistencia 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 en el sitio, pueden variar por área geográfica y configuración, y es posible que determinadas opciones no estén disponibles para su adquisición en la ubicación del Cliente; por ello, comuníquese con el representante de ventas para obtener 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 tarifas adicionales e inspecciones y nuevas certificaciones de los Productos cubiertos trasladados según las tarifas de Dell de consultoría de tiempo y materiales vigentes en ese momento. A menos que Dell y el Cliente hayan acordado lo contrario, en los casos en que las piezas de repuesto se envíen directamente al Cliente, este debe poder aceptar el envío en la ubicación de los Productos cubiertos que se tienen que reparar. Dell no será responsable por demoras del servicio de soporte debido a falla o rechazo del Cliente en aceptar el envío de las piezas.

Orden de precedencia. A menos que las partes acuerden lo contrario por escrito, 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. Los términos que prevalezcan se interpretarán de la manera más restrictiva posible para resolver el conflicto, preservando al mismo tiempo la mayor cantidad posible de términos no contradictorios, incluidas disposiciones no contradictorias dentro del mismo párrafo, sección o subsección.

Términos y condiciones generales para todos los Productos cubiertos relacionados con la garantía, adquiridos conforme al acuerdo marco de venta de Dell

Plazo del servicio. Esta Descripción del servicio comienza en la fecha que se indica en la factura y continúa durante el plazo (“Plazo”) que también se indica en ella. Según corresponda, la cantidad de Productos cubiertos, licencias, instalaciones, implementaciones, terminales administradas o usuarios finales para los cuales el cliente haya adquirido uno o más servicios, la tarifa o precio y el plazo correspondiente para cada servicio se indican en la factura 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 oficina de servicios.

Productos cubiertos. Este servicio está disponible en los productos cubiertos, lo que incluye determinados productos Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, XPS™, Chromebook™, Dell Wyse™, laptops Dell, laptops Dell Pro, laptops Dell Pro Max, laptops Dell Edu, laptops Dell Pro Rugged, equipos de escritorio Dell, equipos de escritorio Dell Pro, equipos de escritorio Dell Pro Max; monitores Dell, Dell Pro y Dell UltraSharp; y estaciones de acoplamiento Dell Pro, que se compran en una configuración estándar (“Productos cubiertos”). Se agregan Productos cubiertos periódicamente, por lo que se recomienda que se comunique con su representante de ventas para obtener la lista más actualizada de los Servicios disponibles en sus productos Dell o de otros fabricantes. Cada producto cubierto tiene una etiqueta con un número de serie (la “Etiqueta de servicio”). Cada cliente de los Productos cubiertos debe adquirir un acuerdo de servicio separado. Indique la Etiqueta de servicio del Producto cubierto cuando se comunique con Dell en relación con este Servicio.

Alcance de la garantía de hardware. Los servicios relacionados con el soporte pueden incluir opciones de soporte técnico (por vía telefónica, Internet, etc.), así como piezas y servicios de mano de obra relacionados para reparar o reemplazar fallos en los materiales y mano de obra de conformidad con los términos y dentro del período de garantía limitada correspondiente a los Productos cubiertos del Cliente (un “Incidente calificado”). Visite www.Dell.com/warranty o el sitio web regional de Dell para obtener información acerca de la garantía, o comuníquese con un analista de soporte técnico si desea información adicional.

Garantías de otros fabricantes. 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, el Cliente deberá aceptar las consecuencias. Dell no se hace responsable por garantías de terceros ni por ningún efecto que los Servicios puedan tener sobre dichas garantías.

Soporte de viaje internacional. Cuando viaje con determinados Productos cubiertos de Dell fuera de su país de origen y durante un período de menos de seis (6) meses, Dell proporcionará opciones de servicio y soporte. Es posible que ciertos servicios y características de soporte no estén disponibles, y que estén sujetos a los términos establecidos en la sección Limitaciones geográficas y reubicación. Se aplican términos y condiciones adicionales; comuníquese con el soporte técnico de Dell para obtener más detalles o visite

<https://www.dell.com/support/contents/article/contact-information/international-support-services/dell-international-support>.

Reemplazo total de la unidad; no devolución; propiedad de la pieza de repuesto. 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 se debe reemplazar en su totalidad el Producto cubierto, 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 entregar el sistema o el componente defectuosos a Dell, a menos que el Cliente haya contratado el servicio Keep Your Hard Drive para el sistema afectado, en cuyo caso puede conservar las unidades de disco duro correspondientes. Todas las piezas de Dell que se retiren del producto cubierto o unidades completas devueltas a Dell pasarán a ser propiedad de Dell. El Cliente deberá pagar a Dell el precio de venta minorista vigente en ese momento por cualquier pieza o unidad completa que se retire del Producto cubierto y que conserve (excepto en el caso de discos duros de los productos cubiertos con el servicio "Keep Your Hard Drive") si el Cliente ha recibido piezas de reemplazo de Dell. 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 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 esta factura dentro de los diez (10) días después de recibirla, además de otros derechos y recursos legales a disposición de Dell, Dell puede rescindir esta Descripción del servicio mediante notificación al cliente. 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.

Términos de intercambio avanzado para todos los niveles de Servicio. Dell puede ofrecer una pieza o un producto de reemplazo ("Artículo de reemplazo") al Cliente en concepto de intercambio avanzado, independientemente del nivel original de servicio adquirido. Antes de ofrecer el intercambio avanzado y enviar el Artículo de reemplazo, Dell puede solicitarle un número de tarjeta de crédito válido y una autorización de crédito o el pago por el Artículo de reemplazo. Si no está dispuesto a proporcionar la autorización de crédito o el pago de conformidad con este párrafo, no recibirá el Artículo de reemplazo en concepto de intercambio avanzado. No cobraremos el Artículo de reemplazo en su tarjeta de crédito o le reembolsaremos el pago del Artículo de reemplazo si se cumplen los siguientes requisitos: 1) usted devuelve la pieza o el producto original a Dell en un plazo de diez (10) días a partir de la recepción del Artículo de reemplazo, y 2) confirmamos que el problema de su producto está cubierto por la garantía aplicable a los Productos cubiertos del Cliente o por un contrato de soporte válido. Visite www.Dell.com/warranty o el sitio web regional de Dell para obtener información acerca de la garantía, o comuníquese con un analista de soporte técnico si desea información adicional. Si no recibimos la pieza o el producto original en un plazo de diez (10) días, cobraremos en su tarjeta de crédito el precio estándar actual en ese momento del Artículo de reemplazo o, si dicho pago se requirió por adelantado para el envío, no se lo reembolsaremos. Si, tras la recepción de la pieza o el producto original, determinamos que el problema de su producto no está cubierto por la garantía aplicable o un contrato de soporte válido, se le dará la oportunidad de devolver el Artículo de reemplazo, a su cargo, en el plazo de diez (10) días a partir de la fecha en que lo contactemos para informarle que su problema no está cubierto. Si no devuelve el Artículo de reemplazo, cobraremos en su tarjeta de crédito el precio estándar vigente en ese momento del Artículo de reemplazo o, si dicho pago se requirió por adelantado para el envío, no se lo reembolsaremos.

Piezas disponibles en el mismo día laboral. Una pieza disponible en el mismo día laboral es aquella que, ante una falla, puede impedir que el producto cubierto realice las funciones básicas. Para recibir piezas el mismo día laboral, el cliente debe haber adquirido el contrato de servicio correspondiente que incluya la entrega de piezas disponibles en el mismo día laboral y el Producto cubierto debe estar ubicado dentro del área de cobertura de soporte, según lo determinado por Dell. Si una pieza necesaria para reparar el Producto cubierto no se encuentra disponible en las instalaciones de Dell más próximas a la ubicación del Cliente y debe trasladarse desde otra instalación, el envío se realizará tan pronto como sea comercialmente razonable.

Piezas de reemplazo. 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.

Existencia de piezas. En la actualidad, Dell cuenta con piezas en existencia en varios lugares del 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 ubicación del Cliente y debe trasladarse desde otra instalación, el envío se realizará en la fecha que resulte más práctica y comercialmente razonable.

Transferencia del Servicio. Sujeto a las limitaciones establecidas en esta Descripción del servicio, el Cliente podrá transferir este 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 a su propietario original (o a un cesionario anterior) y siga todos los procedimientos de transferencia disponibles en www.dell.com/support. Se puede aplicar una tarifa por transferencia. Recuerde que, si el cliente o el cesionario de este trasladan el producto cubierto a una ubicación geográfica en la que no está disponible el servicio (o no está disponible al mismo precio), podrían no tener cobertura o 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 el 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.

Unidades que no pueden repararse en el campo. Si, tras completar el proceso remoto de diagnóstico o resolución de problemas, Dell determina que el producto cubierto del cliente requiere el servicio Return for Repair según se describe en la tabla a continuación, el cliente debe embalar inmediatamente el producto cubierto y enviarlo por correo o programar la recolección por parte del transportista el mismo día o al siguiente día disponible para mantener el derecho del Cliente. Una vez que se repare o reemplace el producto cubierto, Dell entregará el producto cubierto al transportista para su devolución al Cliente. Si se descubre que la causa del problema notificado fueron opciones no pertenecientes a Dell agregadas al producto cubierto, podrá aplicarse un importe por el servicio y es posible que la reparación y la devolución se retrasen. Dell se reserva el derecho a enviar al cliente una unidad completa de reemplazo del producto cubierto o un reemplazo para piezas del producto cubierto en lugar de reparar y devolver el producto cubierto que el cliente envió para su reparación.

El cliente está obligado a pagar el precio estándar de Dell vigente por cualquier pieza de reemplazo retirada del producto cubierto del cliente y no regresada correctamente a Dell por parte del cliente. La falta de puntualidad en el pago de las piezas de repuesto no devueltas correctamente a Dell puede dar lugar a la suspensión del servicio al cliente en virtud de este acuerdo.

Las opciones de servicio de devolución para reparación que aparecen en la siguiente tabla no están disponibles en todos los países y ubicaciones.

Nivel de respuesta del servicio	Opciones adicionales (si corresponde)	Descripciones de las opciones de servicio
Opciones de servicios Return for Repair	Servicio por correo (MIS)	La prestación del servicio de correo comienza con la comunicación con el soporte técnico, como se indicó anteriormente. Durante el diagnóstico, el técnico determinará si el problema requiere el envío del Producto cubierto a un centro de reparaciones designado por Dell para realizar una reparación del Incidente calificado. El tiempo del ciclo típico, incluido el envío hacia y desde el centro de reparaciones, es de 10 días laborales desde la fecha en que el Cliente envía el producto cubierto a Dell.
	Servicio con entrega (CIS)	El servicio con entrega permite llevar el producto a un punto de entrega y comienza con la comunicación con el soporte técnico, como se indicó anteriormente. Durante el proceso de solución de problemas por vía telefónica, el técnico diagnosticará si el problema consta de una falla 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). El horario estándar de servicio corresponde al horario comercial local, cinco días a la semana (a excepción de los días festivos nacionales). Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en la Factura del Cliente. Una vez que el producto cubierto se haya reparado, Dell se comunicará con el cliente para planificar el retiro del producto. Los acuerdos de niveles de servicio pueden variar por país o ciudad.
	Servicio de retiro y devolución	El servicio de retiro y devolución comienza comunicándose con el soporte técnico, 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, un representante de Dell retirará su Producto cubierto y lo llevará a un centro de reparaciones designado por Dell. El tiempo de ciclo es de 7 a 12 días laborales, por lo general, diez (10) días incluido el envío hacia y desde el centro de reparaciones. 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 las piezas de reparación o reemplazo para la unidad principal del sistema, incluidos el monitor, el teclado y el mouse, si no se solicitaron por separado.

Nivel de respuesta del servicio	Opciones adicionales (si corresponde)	Descripciones de las opciones de servicio
Servicio Advanced Exchange	N/D	Para los Clientes con el servicio Advanced Exchange en pantallas (monitores), docking stations y sistemas aplicables, Dell puede enviar un producto de reemplazo a la ubicación comercial del Cliente para solucionar un Incidente calificado. En algunos casos, a criterio de Dell, también se puede enviar a un técnico de servicio en el sitio para reemplazar o instalar el producto de reemplazo. Una vez que se reciba el producto de reemplazo, el Cliente debe devolver las pantallas (monitores), las docking stations y los sistemas correspondientes defectuosos a Dell; para ello, debe llevarlos a la ubicación del transportista de devolución designado en un plazo de tres días laborales. Si Dell determina que las pantallas (monitores), las docking stations o los sistemas correspondientes del Cliente no pueden ser devueltos en la ubicación del transportista y el Cliente debe realizar la devolución por correo, por lo general, se enviará el embalaje, las instrucciones de envío y un documento de envío prepagado a las instalaciones del Cliente junto con el producto de reemplazo. Al recibir el producto de reemplazo, el cliente debe embalar las pantallas (monitores), las docking stations o los sistemas correspondientes de inmediato y enviarlos por correo o programar que el transportista los retire el mismo día o al siguiente día disponible. Si el cliente no devuelve el artículo defectuoso, se podrá cobrar un cargo.
Opciones de servicios Return for Repair	Partner Led Carry-In Service (CIS) ⁶	El servicio Carry-In Service consiste en llevar el producto a un punto de entrega. El servicio comienza cuando se comunica o lleva el Producto cubierto a un centro de reparaciones o a un lugar de envío designados por Dell (el Cliente deberá hacerse cargo de los costos). El horario estándar de servicio corresponde al horario comercial local, cinco días a la semana (a excepción de los días festivos nacionales). Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en la Factura del Cliente. Una vez que se haya reparado el producto cubierto, el proveedor de servicios autorizado de Dell se comunicará con el cliente para coordinar su recuperación. Los acuerdos de niveles de servicio pueden variar por país o ciudad. Este ciclo dura entre 7 y 12 días laborales, generalmente diez (10) días.
	Servicio de retiro y devolución (CAR) dirigido por partners ⁷	La prestación del servicio de retiro y devolución comienza al comunicarse con su proveedor de servicios autorizados de Dell. Si se diagnostica un Incidente calificado en el Producto cubierto y no puede resolverse mediante el proceso de solución de problemas por vía telefónica, su Proveedor de servicios autorizados de Dell retirará su Producto cubierto y lo llevará a un centro de reparaciones designado por Dell. El horario estándar de servicio corresponde al horario comercial local, cinco días a la semana (a excepción de los días festivos nacionales). Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en la Factura del Cliente. Una vez que se haya reparado el producto cubierto, el proveedor de servicios autorizados de Dell se comunicará con el cliente para coordinar su devolución. Este método de servicio incluye la mano de obra y las piezas de reparación o reemplazo para la unidad principal del sistema, incluidos el monitor, el teclado y el mouse, si no se solicitaron por separado. Los acuerdos de niveles de servicio pueden variar por país o ciudad.
	Términos y condiciones aplicables a todas las opciones de respuesta para productos que no pueden repararse en el campo.	Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en la Factura del Cliente. Una vez reparado el producto cubierto, se le devolverá al cliente. Procedimientos de envío: durante el diagnóstico, el técnico 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 y debe estar etiquetado de manera destacada con el "número de autorización de devolución". El técnico proporcionará el número de autorización de devolución. Para acelerar la reparación o el reemplazo, adjunte una breve descripción escrita del problema. Embale el producto en su embalaje original. Si no lo tiene, el técnico puede brindarle otro, pero es posible que se le cobre una tarifa por este servicio. Precauciones de envío: el Cliente no debe enviar manuales, información confidencial, de propiedad o personal, ni medios extraíbles. Dell no asume responsabilidad por la pérdida o daño de datos o medios, ni por la información confidencial, privada o personal del Cliente.

⁶ Los proveedores de servicios autorizados de Dell prestan el servicio Partner Led Carry-In Service (CIS).

⁷ Los proveedores de servicios autorizados de Dell llevan a cabo el servicio de retiro y devolución (CAR) dirigido por partners.

Términos y condiciones adicionales aplicables a los usuarios finales que compran su producto cubierto de un OEM

Un "OEM" es un reseller que vende los Productos cubiertos en condición de fabricante de equipo original que adquiere productos y servicios Dell del grupo empresarial de soluciones OEM de Dell (o su sucesor) para un proyecto OEM. Por lo general, un OEM incorpora o integra tales productos Dell en el hardware, software u otra propiedad intelectual propietaria del cliente OEM, lo que produce un sistema o solución especializado con funcionalidad específica de la industria o de la tarea (tal sistema o solución es una "solución OEM") y distribuye tal solución OEM bajo la marca propia del OEM. Con respecto a los OEM, el término "Productos cubiertos" incluye los Productos cubiertos Dell que se proporcionan sin llevar la marca Dell (*es decir*, un sistema preparado para OEM sin marca) y el "Usuario final" se refiere a usted, o a cualquier entidad que adquiera una solución OEM para su propio uso final y no para la reventa, distribución o concesión de sublicencias a otros. Es responsabilidad del OEM prestar solución de problemas de primer nivel al Usuario final. El OEM debe realizar el mejor diagnóstico inicial posible antes de derivar la llamada a Dell. Este OEM tiene la responsabilidad de ejecutar la solución inicial de los problemas, incluso cuando el usuario final acuda a Dell para solicitar el servicio. Si un usuario final se comunica con Dell para solicitar un servicio sin ponerse en contacto con su OEM, Dell le pedirá al usuario final que contacte a su OEM para recibir el primer nivel de la solución de problemas antes de ponerse en contacto con Dell.