

# Descripción del servicio

## Dell ProSupport for Client Products

### Introducción

Dell se complace en proporcionar Dell ProSupport for Client Products<sup>1</sup> (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, comuníquese con el reseller.

### 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)<sup>2</sup> 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 cubierto.
- Piezas de reemplazo, cuando se considere necesario para resolver o prevenir un problema.
- 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

### SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs es una aplicación de software que proporciona monitoreo proactivo de las PC Dell. Aprovecha el aprendizaje automático y la IA para monitorear y medir proactivamente el estado general de las PC Dell 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 ProSupport (o superior) válido.

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

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> La disponibilidad varía según el país y se limita a esfuerzos comercialmente razonables. Comuníquese con el representante de ventas para obtener más información.

- 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

El software SupportAssist no está diseñado para recolectar información personal, como archivos personales, historial de navegación web o cookies. Sin embargo, si los datos personales se recolectan 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](http://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 aislen; (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.com>, 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 un analista de soporte técnico de Dell.

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 lo suficientemente complejo o que el producto cubierto del cliente es de una naturaleza que impide realizar un análisis eficaz de la pregunta mediante el soporte telefónico. 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](http://www.dell.com/support).
- Comuníquese con Dell desde una ubicación con acceso físico al producto cubierto.
- Proporcione la etiqueta de servicio, el número de modelo, la versión actual del sistema operativo y otra información que solicite Dell. 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 remoto de diagnóstico o solución de problema, 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 proveeremos 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.

## 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 <sup>3</sup>	Restricciones y términos especiales
<b>4 horas Respuesta en el sitio</b>	Después del proceso remoto de diagnóstico o 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"> <li>• Disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, incluidos los días festivos.</li> <li>• Disponible en las instalaciones definidas para la respuesta en cuatro (4) horas.</li> <li>• Disponible para determinados modelos de Productos cubiertos en ubicaciones específicas.</li> <li>• 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.</li> </ul>
<b>Servicio de respuesta SBD (en el mismo día laboral)</b>	Después del diagnóstico remoto y la 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"> <li>• Disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, incluidos los días festivos.</li> <li>• Disponible dentro de las instalaciones definidas para la respuesta en ocho (8) horas.</li> <li>• Disponible para determinados modelos de Productos cubiertos en ubicaciones específicas.</li> <li>• 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.</li> </ul>

<sup>3</sup> La disponibilidad de los tiempos de respuesta varía según el país y la ubicación. Comuníquese con el representante de ventas para obtener más información.

<b>Servicio de respuesta en el sitio NBD (al siguiente día laboral)</b>	Después del proceso remoto de diagnóstico o 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"> <li>• Disponible diez (10) horas al día, cinco (5) días a la semana (excepto los días festivos).</li> <li>• Es posible que las llamadas recibidas por el centro de expertos de Dell después de las 17:00<sup>h</sup>, hora local del Cliente (de lunes a viernes), o los despachos 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.</li> <li>• Disponible solo para determinados modelos de productos cubiertos.</li> </ul>
<b>Clientes ubicados fuera del territorio continental de los Estados Unidos ("OCONUS")</b>	Después del proceso remoto de diagnóstico o solución de problemas, es posible que se envíen piezas. Los tiempos de llegada a las instalaciones dependerán de la ubicación del cliente OCONUS y la disponibilidad de las piezas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitado a los clientes OCONUS aprobados por Dell (solo para EE. UU.).</li> <li>• 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.</li> </ul>

### 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 de 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 fallos 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 fallos o daños 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 CSR (reemplazables por el Cliente).
- Servicios que, a juicio de Dell, son necesarios debido a un tratamiento 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 sistemas, 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 aún no tiene ese permiso, es responsable de obtenerlo, a su cargo, antes de solicitar a Dell que preste 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 solicitará el trabajo, de manera directa o indirecta, de ningún empleado de Dell a quien haya contactado 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 costo para Dell) si el sistema no cuenta con estos elementos.

**Respaldo de datos.** El cliente deberá completar un respaldo de todos los datos, software y programas existentes de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación de este Servicio. Se recomienda al cliente realizar copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como precaución frente a posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos. Dell Technologies no será responsable de la restauración ni la reinstalación de programas o datos. A menos que las leyes locales aplicables lo prohíban, Dell Technologies no será responsable de 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.

**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.

## 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 del reseller. Los clientes y los resellers que realizan 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, donde 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

	<b>Compras de servicios realizadas directamente</b>	<b>Compras de Servicios realizadas a través de un reseller autorizado</b>
<b>Estados Unidos</b>	<a href="http://www.dell.com/cts">www.dell.com/cts</a>	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, 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
<b>Canadá</b>	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (francés de Canadá)	
<b>Países de Latinoamérica y del Caribe</b>	Sitio web local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> específico del país o <a href="#">contratos de servicios comerciales   Dell</a> .*	
<b>Asia-Pacífico-Japón</b>	Sitio web local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> específico del país o <a href="#">contratos de servicios comerciales   Dell</a> .*	

<b>Europa, Medio Oriente y África</b>	Sitio web local <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> específico del país o <a href="#">contratos de servicios comerciales   Dell</a> . Francia: <a href="#">Contracts de service   Dell France</a> Alemania: <a href="https://www.dell.de/AGB">Dell.de/AGB</a> Reino Unido: <a href="https://www.dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	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 sobre términos de pago o cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.
---------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

\* Los clientes pueden acceder a su sitio web local [dell.com](https://www.dell.com) automáticamente utilizando un dispositivo dentro de su localidad o eligiendo su país en la herramienta de selección de país de [dell.com](https://www.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](https://www.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 al 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 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.

**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 acuerdo, 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 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. 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, cuyas tasas de falla se monitorean constantemente.

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

### Limitaciones geográficas y reubicación.

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 (Europa, Medio Oriente y África), 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 compra.

Este Servicio no está 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 compra en la ubicación del Cliente; por ello, contacte al 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 en un acuerdo 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, abarcando asimismo la mayor cantidad posible de términos no conflictivos, incluso las disposiciones no conflictivas dentro del mismo párrafo, sección o inciso.

## 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 Productos cubiertos, que incluyen productos seleccionados de Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Dell Wyse™ y monitores y docking stations de Dell, que se adquieren en una configuración estándar ("Productos cubiertos"). Se agregan productos cubiertos periódicamente, por lo que le recomendamos comunicarse con su 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 deberá adquirir un acuerdo de servicio independiente para cada Producto cubierto. 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](http://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 de Dell si desea información adicional.

**Programa de servicios internacionales de Dell.** Este programa proporciona opciones de servicio y de soporte cuando sale del país de origen con determinados productos Dell durante un plazo inferior a seis (6) meses. Se aplican términos y condiciones adicionales; comuníquese con el soporte técnico de Dell para obtener más detalles.

**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 ceder el sistema o el componente defectuosos a Dell, a no ser que el Cliente haya adquirido el servicio "Keep Your Hard Drive" (Conservar su disco duro) para el sistema afectado, en cuyo caso el Cliente puede conservar los discos duros 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 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 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](http://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 de Dell 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.

**Piezas en existencia** 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 puede transferir el servicio a un tercero que compre la totalidad del producto cubierto al cliente antes de que finalice el plazo de servicio vigente en ese momento, siempre que el cliente sea el comprador original del producto cubierto y quien contrate este servicio, o que los adquiriera y contratara respectivamente de su propietario original (o de un tercero a quien se le transfirieran previamente) y siguiera todos los procedimientos de transferencia disponibles en [www.dell.com/support](http://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
<b>Opciones de servicios Return for Repair</b>	Servicio por correo (MIS)	La prestación del servicio de correo comienza contactando al soporte 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. Por lo general, el cliente recibe el producto a los diez (10) días laborales desde la fecha en que envía el producto cubierto al centro de reparación de Dell.
	Servicio con entrega (CIS)	Este servicio permite llevar el producto a un punto de entrega. El servicio comienza al comunicarse con el soporte 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 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 nivel de servicio de reparación pueden variar por país o ciudad.
	Servicio de retiro y devolución	El servicio de retiro y devolución comienza comunicándose con el soporte 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. 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 los solicitó por separado.
<b>Servicio Advanced Exchange</b>	N/D	Para los Clientes con el servicio Advanced Exchange en pantallas (monitores), docking stations y sistemas correspondientes (p. ej., XPS 9315), 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 prepago 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.

<b>Opciones de servicios Return for Repair</b>	Partner Led Carry-In Service (CIS) <sup>4</sup>	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 nivel de servicio de reparación pueden variar por país o ciudad. Este ciclo dura entre 7 y 12 días laborales, generalmente diez (10) días.
------------------------------------------------	-------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Nivel de respuesta del servicio</b>	<b>Opciones adicionales (si corresponde)</b>	<b>Descripciones de las opciones de servicio</b>
	Servicio de retiro y devolución (CAR) dirigido por partners <sup>5</sup>	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 los solicitó por separado. Los acuerdos de nivel de servicio de reparación 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.	<p>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 devolverá al cliente.</p> <p><b>Procedimientos de envío:</b> 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 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 de Dell puede brindarle otro, pero es posible que se le cobre una tarifa por este servicio.</p> <p><b>Precauciones de envío:</b> 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, de propiedad o personal del Cliente.</p>

## 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 del sector 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.

<sup>4</sup> Los proveedores de servicios autorizados de Dell prestan el servicio Partner Led Carry-In Service (CIS).

<sup>5</sup> Los proveedores de servicios autorizados de Dell llevan a cabo el servicio de retiro y devolución (CAR) dirigido por partners.