Descripción del servicio

Dell ProSupport Plus for PCs

Introducción

Dell se complace en proporcionar ProSupport Plus for PCs (los “Servicios” o los “Servicios de soporte”) según esta Descripción del servicio (la “Descripción del servicio”). El presupuesto, el formulario de pedido o cualquier otro formulario de facturación o confirmación de pedido de Dell acordados mutuamente (la “Factura”) incluirán el nombre de los Productos cubiertos, los Servicios correspondientes y las opciones relacionadas, de haberlas. 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.

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 prioritario 24x7 (incluidos los días festivos)[1] 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.
- Technical CSM (Customer Success Manager) para clientes con 500 o más Productos cubiertos de ProSupport Plus.
- Accidental Damage.
- Mantenga su disco duro.
- Los derechos de ProSupport Plus incluyen acceso a TechDirect y SupportAssist, que 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 para software.

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 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 valiosa sobre la utilización basada en telemetría y la generación de informes de rendimiento.
- Detección predictiva de problemas antes de que el funcionamiento y el rendimiento normales se vean afectados y, si es necesario, creación automática de casos o 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.

[1] La disponibilidad varía según el país y se limita a esfuerzos comercialmente razonables. Para obtener más información, los clientes y socios de canal de Dell deben comunicarse con un representante de ventas.

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 ver la lista más reciente de los productos para los que Dell ofrece soporte, visite el sitio web de SupportAssist en: 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 aíslen; (ii) se comunica con los otros fabricantes; (iii) proporciona documentación sobre problemas; y (iv) continúa monitoreando el problema y obtiene el estado y 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. Consulte los partners de asistencia colaborativa actuales y 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 integral de software

Dell ProSupport Plus incluye el soporte integral de software de Dell para determinadas aplicaciones de usuario final OEM de Dell, sistemas operativos y firmware en los 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.

Consulte los partners de soporte integral de software actuales: http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf. Tenga en cuenta que los Productos cubiertos de otros fabricantes pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes.

Límites del soporte integral de software de Dell. Dell no garantiza la solución de ninguna consulta específica relacionada con el software ni garantiza que el producto cubierto de software 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 remoto. 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 la 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.

Technical Customer Success Manager

El Technical CSM designado de ProSupport Plus es un recurso remoto que ofrece diversas funcionalidades relacionadas con sistemas, entornos y éxito de los clientes, diseñadas para reducir el tiempo de inactividad y mejorar la experiencia general de soporte de Dell. Para recibir los servicios prestados por un Technical CSM (“servicios del Technical CSM”), los clientes deben: i) contar con 500 o más Productos cubiertos con contratos de servicio ProSupport Plus activos y ser los propietarios registrados de las etiquetas de servicio correspondientes, y ii) haber sido incorporados adecuadamente por Dell.

El umbral de 500 sistemas se puede alcanzar mediante cualquier combinación de los derechos existentes para los Servicios descritos en esta Descripción del servicio que tengan al menos 90 días restantes y los Servicios ProSupport Plus for Infrastructure que tengan al menos 90 días restantes. Si, en el momento de adquirir estos servicios, el cliente no alcanza el umbral mínimo de 500 sistemas, Dell monitoreará las adquisiciones posteriores del Cliente, y si este posteriormente alcanza o supera el umbral de 500 sistemas, el cliente será elegible para los servicios de Technical CSM y Dell intentará comunicarse de manera proactiva con el cliente para programar la incorporación de los servicios del Technical CSM.

Si Dell intenta comunicarse con el Cliente mediante la información de contacto disponible en los registros de ventas y servicios de Dell en el momento de la adquisición de estos servicios o en una fecha posterior cuando el cliente alcanza o supera por primera vez el umbral de 500 sistemas y el cliente no responde o se niega a responder o a proporcionar la información requerida por Dell para recibir los servicios del Technical CSM, Dell habrá cumplido su obligación de proporcionar los servicios del Technical CSM según esta descripción del servicio. Si posteriormente el Cliente desea llevar a cabo la incorporación para recibir servicios del Technical CSM después del intento proactivo sin resultados de Dell, el Cliente debe comunicarse con Dell para solicitar la incorporación y proporcionar la información que Dell solicite. Los clientes que alcancen el umbral de 500 sistemas, pero que posteriormente caigan por debajo de este perderán el derecho a recibir los servicios del Technical CSM 90 días después de la fecha en que el cliente caiga por debajo del umbral de 500 sistemas.

Se incluye en los servicios del Technical CSM de ProSupport Plus

- Asistencia para la incorporación que garantiza que el Cliente esté completamente equipado para recibir los servicios ProSupport Plus.
- Recursos educativos para ayudar a los clientes con la adopción de SupportAssist for Business PCs.
- Plan de éxito para ayudar a impulsar los resultados tecnológicos y de servicios de los Clientes gracias a ProSupport Plus for PCs.
- Generación de informes y recomendaciones sobre sistemas autorizados, que incluyen:
    - Resumen de solicitudes de servicio abiertas y cerradas por mes.
    - Verificación de las versiones de software del sistema instaladas actualmente con respecto a las recomendaciones de código de destino.
    - Estado del contrato, incluidas las fechas de inicio y finalización y otros detalles básicos del contrato.
- Principal punto de contacto para el soporte posventa durante todo el ciclo de vida de los derechos del Producto cubierto.
- Brindar administración de escalación cuando los problemas no se resuelven a través de los procesos estándares. Actuando como intermediario de los servicios para coordinar todos los recursos necesarios con el fin de resolver los problemas de servicios o los problemas del sistema, según sea necesario.
- Administración de crisis. Proporcionar un punto de contacto principal para la comunicación y la colaboración entre el Cliente y Dell cuando ocurren interrupciones críticas no planificadas en el servicio de TI, como desastres naturales u otras interrupciones inesperadas.
- Revisiones del servicio. Durante la incorporación, el cliente y el Technical CSM determinarán la programación, los plazos y los temas que se cubrirán.

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 Plus for PCs.
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 comunicar los resultados de la tecnología y los servicios del Cliente.

No se incluye en el servicio del Technical CSM de ProSupport Plus

- La participación del Technical CSM cuando un cliente no alcanza el umbral mínimo de 500 sistemas con derecho a ProSupport Plus o con Productos cubiertos que no tienen los derechos de un contrato ProSupport Plus.
- El Technical CSM no es responsable de la implementación de SupportAssist for Business PCs.
- Soporte técnico, solución de problemas o actividades de diagnóstico. (Proporcionado por el soporte técnico de ProSupport Plus)
- Generación de presupuestos o venta de productos y servicios.
- Reemplazo de piezas en caso de fallo del Producto cubierto.
- Instalación y configuración de hardware o software.
- Cualquier otro servicio que no se incluya en esta sección de servicios del Technical CSM.

Información adicional importante acerca de los servicios del Technical CSM de ProSupport Plus

- El 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.
- El soporte fuera de las horas de servicio podría proporcionarse por medio de otros recursos dentro de la organización de soporte e implementación global de Dell, a 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.
- El soporte para idiomas se basará en el idioma local del Technical CSM. Es posible que ciertos idiomas estén limitados a la disponibilidad del personal.
- El reseller autorizado de Dell puede recibir servicios del Technical CSM, incluida la generación de informes. Es posible que los informes no estén categorizados por clientes usuarios finales específicos.
- Los resellers autorizados de Dell deben identificar los Productos cubiertos que se revenden, completar el proceso de transferencia de etiquetas de Dell para cambiar la propiedad al nuevo cliente usuario final y proporcionar al Technical CSM la información de contacto del nuevo cliente a fin de validar el derecho y la incorporación del cliente por separado.

Accidental Damage (Servicio Complete Care en Latinoamérica)

NOTA: Estos términos y condiciones de Accidental Damage NO se aplican a clientes en Australia, Austria, Bélgica, República Checa, Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, los Países Bajos, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Noruega, Polonia, Portugal, Sudáfrica, Corea del Sur, Eslovaquia, España, Suecia, Suiza, Nueva Zelanda, Bulgaria, Croacia, Estonia, Rusia, Hungría, Islandia, Letonia, Turquía, Lituania, Rumania, Eslovenia y el Reino Unido.

Los clientes en EMEA (Europa, Medio Oriente y África) pueden ver sus términos de protección de daños accidentales o condiciones para la protección contra robo y daños accidentales independientes, que describen los términos y condiciones correspondientes a la característica Accidental Damage de la compra de ProSupport Plus por parte del cliente en: www.Dell.com/ServiceContracts/global.

Los clientes de Australia y Nueva Zelanda pueden acceder a su Dell Accidental Damage Protection Insurance o Seguro por daño accidental con robo de Dell combinado con la Guía de servicios financieros y la declaración de divulgación de productos, que describen los términos y las condiciones correspondientes a la característica Accidental Damage de la compra de ProSupport Plus por parte del cliente en: www.Dell.com/ServiceContracts/global. Los clientes de estos países también pueden solicitar los términos y condiciones a su representante de ventas de Dell.

La sección Accidental Damage (Complete Care en Latinoamérica), el “Servicio Accidental Damage/Complete Care”, se aplica de la siguiente manera: durante el plazo de esta Descripción del servicio y según lo dispuesto en sus limitaciones, repararemos o reemplazaremos el Producto cubierto según sea necesario para corregir cualquier daño que pueda producirse durante su uso normal y habitual, y que haya sido provocado por daños accidentales durante la manipulación (que incluye caídas y derrames) o sobretensiones eléctricas.

En el servicio Accidental Damage/Complete Care, se cubren solamente las piezas integradas o en la unidad base del producto cubierto, incluidos las piezas o los accesorios necesarios para el funcionamiento habitual de la unidad de base y enviados desde el punto de venta, como la memoria interna, el LCD integrado, componentes internos o switches, botones integrados, gabinetes, cubiertas o paneles, controles remotos o cables.

Solo cuando se adquiere el servicio Accidental Damage para un sistema de escritorio, tanto la computadora como el monitor adquirido con ella estarán cubiertos por el Acuerdo. El servicio Accidental Damage/Complete Care no cubre computadoras conectadas externamente, periféricos (entre ellos, impresoras) u otros dispositivos que puedan funcionar junto con el Producto cubierto, y este Servicio no cubre componentes, estuches, soportes de pared para televisión o monitor, cableado o elementos clasificados como “accesorios” o “consumibles” y que no estén incorporados o dentro de la unidad base del Producto cubierto, como baterías que tengan la garantía vencida, bombillas, cartuchos de tinta reemplazables/desechables, papel para impresiones o papel fotográfico, discos de memoria, tarjetas de memoria, tarjetas SIM, dispositivos de memoria desechables, conexiones mediante cables, estuches de transporte, lápices para pantalla táctil, docking stations, módems externos, parlantes externos, dispositivos para gaming, discos de juegos, monitores secundarios, mouse externo para laptops, teclados externos para laptops u otros dispositivos de entrada y salida, cualquier otro componente que no sea interno del Producto cubierto para el cual haya contratado el Servicio Accidental Damage/Complete Care, u otras piezas y componentes que requieran mantenimiento regular por parte del usuario.

Si Dell repara su Producto cubierto, usted entiende y acepta que podemos reemplazar las piezas originales por piezas nuevas o usadas del fabricante original, o una pieza equivalente de un fabricante diferente en la medida permitida por la legislación local aplicable. Las piezas de reemplazo cumplirán la misma función que las piezas originales. A nuestro criterio, podremos designar una empresa asociada o contratar a terceros para completar las reparaciones del producto cubierto.

Si Dell decide que es necesario remplazar el producto cubierto en lugar de repararlo, recibirá un producto cubierto equivalente o mejor que el que haya adquirido originalmente de Dell, como lo determinemos según nuestra exclusiva y razonable discreción.

En todo accidente que Dell determine que es elegible para el Servicio Accidental Damage/Complete Care en virtud de este Acuerdo (a los efectos de la sección Servicio Accidental Damage/Complete Care, “Incidente calificado”), la cobertura del servicio Accidental Damage/Complete Care se limita a un Incidente calificado como Accidental Damage por Producto cubierto por un período de doce (12) meses que comienza en la fecha de inicio del período de los Servicios. La capacidad para presentar un incidente no se acumula ni se traslada a ningún período subsiguiente de doce meses, de manera tal que, durante cualquier período de doce meses durante el término, el Cliente solo podrá informar un Incidente calificado a Dell con el fin de obtener el servicio Accidental Damage/Complete Care. No obstante, cada Incidente calificado se aplicará al período de doce meses durante el que se informa, incluso si dicho incidente se resuelve durante un período subsiguiente. Una vez que se haya alcanzado el límite de Incidentes calificados, el Cliente puede solicitar la reparación del Producto cubierto con un costo adicional.

Este documento no es un contrato de seguro. Lea detenidamente este acuerdo y tenga en cuenta que Dell se reserva el derecho de cambiar o modificar cualquiera de los términos y condiciones establecidos en este acuerdo cuando así lo disponga. Dell también se reserva el derecho a determinar si dichos cambios se aplican a clientes actuales o futuros y a partir de cuándo.

Nivel de respuesta del servicio. Cuando solicita el servicio Accidental Damage/Complete Care, debe permitir que Dell evalúe el Producto cubierto a fin de determinar si califica o no para dicho servicio. El agente de soporte técnico le informará las opciones disponibles a fin de enviar el Producto cubierto a Dell para su evaluación y reparación. Siempre y cuando siga nuestras indicaciones, según se especifica en la sección “Colaboración del Cliente” que aparece a continuación, Dell pagará todos los gastos de envío por la devolución del Producto cubierto a las instalaciones de servicio de Dell. En algunos casos, es posible que Dell realice otra evaluación y utilice otros métodos de reparación disponibles como parte del servicio.

Solo hardware. El servicio Accidental Damage/Complete Care no cubre el software. La exclusión de software incluye, entre otros: 1) todo fallo o daño (incluidos, sin limitaciones, daños provocados por virus) en el software instalado previamente, adquirido o instalado de otro modo en el producto cubierto y 2) todo software instalado mediante los servicios de configuración. Además, este servicio no incluye ningún otro elemento agregado mediante la integración de fábrica personalizada. Realizaremos los esfuerzos razonables para reparar o reemplazar elementos de los servicios de configuración que no sean de software que, de otra manera, serían componentes excluidos, pero este Acuerdo no garantiza que lo haremos.

Limitaciones del servicio. El Servicio Accidental Damage/Complete Care no incluye los siguientes elementos, por lo que no tenemos la obligación de repararlos o reemplazarlos:

- Cualquier daño o falla en el producto cubierto que sea estético. Según este acuerdo, no tenemos la obligación de reparar el desgaste natural razonable en el producto cubierto ni en otros elementos superficiales, tales como rayones y abolladuras que no impidan materialmente el uso del producto cubierto.
- Todo producto cubierto que haya intentado reparar una persona ajena a Dell o una persona no designada por Dell. No proveeremos servicio por fallos de cualquier Producto cubierto que resulten después de las reparaciones realizadas al producto cubierto o intentadas por usted u otra persona no autorizada por Dell para reparar el producto cubierto.
- Todo producto cubierto que sufra un daño relacionado con la instalación incorrecta o inadecuada del cliente o como consecuencia de ella. “Instalación del cliente” incluye cualquiera de las siguientes actividades ejecutadas por el cliente o un tercero en representación del cliente: (1) desembalado o traslado del producto cubierto; (2) instalación o montaje del producto cubierto a una pared u otra estructura (o retiro de esta misma instalación); y (3) fijación de soportes u otros dispositivos de soporte de peso diseñados para la instalación o montaje en paredes u otras estructuras (o el retiro de estos dispositivos). La instalación del cliente no incluye los servicios de instalación adquiridos de Dell.
- Cualquier producto cubierto que se haya perdido o haya sido robado. Para recibir reparación o reemplazo de un producto cubierto, debe regresar el producto cubierto a Dell en su totalidad.
- Cualquier producto cubierto dañado por el fuego de una fuente externa o que se dañe intencionalmente o a causa del uso indebido, abuso, falla al seguir las instrucciones provistas con el producto cubierto o su uso en un entorno inadecuado. Si encontramos evidencia de daño intencional, uso indebido, abuso, falla al seguir las instrucciones provistas con el producto cubierto o uso de este en un entorno inadecuado, no estamos obligados a reparar o reemplazar el producto cubierto.
- A menos que se especifique en la presente, cualquier otro daño no producido por fallos en los materiales, la mano de obra o el uso normal y habitual del Producto cubierto.
- Todo daño provocado por razones de fuerza mayor, tales como, entre otras, rayos, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes.

Limitaciones adicionales para el servicio comprado después de la adquisición del producto cubierto. Cuando la ley lo permita, es posible que el servicio Accidental Damage/Complete Care también esté disponible para su adquisición después de la fecha en que el Cliente haya comprado un Producto cubierto. En esos casos, se aplican las siguientes condiciones y limitaciones:

- Las solicitudes del servicio Accidental Damage/Complete Care para el Producto cubierto no se pueden presentar hasta 30 días después de la fecha de adquisición de dicho servicio, según se indica en la factura del Cliente, la hoja informativa u otra confirmación de pedido; sin embargo, el período de espera de 30 días no se aplicará a los Clientes que extiendan el período de servicio antes de la finalización del plazo de servicio precedente.
- El cliente es responsable de garantizar que el Producto cubierto esté en condiciones normales de funcionamiento en el momento de adquirir el servicio Accidental Damage/Complete Care. En ninguna circunstancia, Dell será responsable por daños o fallos que existían antes de que el cliente adquiera el servicio Accidental Damage/Complete Care.
- Dell se reserva el derecho de inspeccionar el producto cubierto para confirmar que esté en estado de funcionamiento normal. Dell puede, por un costo adicional, ofrecer opciones de reparación al cliente para entregar el producto cubierto recibido en condiciones normales de funcionamiento.
- Si, después de una inspección, Dell determina, a su entera discreción, que el daño o fallo del producto cubierto existía antes de que el servicio Accidental Damage/Complete Care fuera adquirido, se denegará la solicitud del servicio.

Keep Your Hard Drive

El servicio KYHD (Keep Your Hard Drive) permite a los clientes conservar la posesión de los discos duros dañados (unidades de disco duro [HDD] estándar, de estado sólido [SSD] y Serial ATA [SATA]) al recibir los discos duros de reemplazo de acuerdo con un reemplazo KYHD calificado. Una “reparación KYHD calificada” es una reparación o un reemplazo por fallos de mano de obra que tienen lugar dentro del período de garantía de hardware aplicable a los productos cubiertos del cliente. Todas las reparaciones calificadas se proporcionan de acuerdo con los términos de la garantía limitada de hardware o el acuerdo de servicio del cliente.

Productos cubiertos: el servicio KYHD está disponible con OptiPlex™, Precision™, Latitude™, Vostro™, XPS™, Alienware™ e Inspiron™, 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 y equipos de escritorio Dell Pro Max en una configuración estándar. El servicio KYHD tiene una vigencia simultánea con la garantía limitada de hardware y está disponible en sistemas que contengan discos duros que puedan reemplazarse en campo. Dell solo reemplazará un disco duro defectuoso que se le haya comprado a Dell y que se haya instalado en un sistema Dell. Esto excluye los artículos comprados a través del grupo de software y periféricos de Dell, ya sea en el momento de la compra del sistema o como un kit del cliente y que aún estén cubiertos por la garantía. El servicio KYHD no estará disponible para el cliente hasta que Dell considere que el producto cubierto es elegible para un reemplazo KYHD calificado. El servicio KYHD no está disponible en modelos con disco duro soldado. Comuníquese con su representante de ventas para obtener más información.

Procedimientos para el servicio Keep Your Hard Drive

Para recibir soporte: los clientes deben comunicarse con el soporte técnico de Dell según lo indica la sección “Cómo comunicarse con Dell” cuando experimenten un problema o sospechen que el disco duro tiene una falla. Los clientes recibirán soporte conforme al nivel de servicio correspondiente según este acuerdo. Si el técnico determina que el disco duro necesita un reemplazo calificado KYHD, Dell enviará el disco duro de reemplazo al cliente conforme al nivel de servicio del cliente, según este acuerdo. El servicio KYHD autoriza al cliente para conservar la posesión del disco dañado.

Si un cliente adquirió el servicio KYHD e incluye o envía por separado el disco duro del producto cubierto con este servicio a Dell como parte de un reemplazo KYHD calificado, el cliente acepta que su devolución del disco duro con este servicio (“disco con derecho a devolución”) constituye una renuncia a su derecho a recibir el servicio de Dell. Una vez que Dell recibe un disco con derecho a devolución, no tiene más obligaciones hacia el cliente con respecto a ese disco. Dell en ningún caso estará obligado a devolverle un disco con derecho a devolución al cliente, ni se le exigirá que quite datos o realice cualquier otra acción con respecto al disco con derecho a devolución del cliente o a los datos almacenados en ese disco. Si Dell recibe un disco con derecho a devolución, Dell puede procesarlo de acuerdo con las políticas estándar de Dell como un disco duro devuelto a Dell de acuerdo con los términos de la garantía de base y el contrato de servicio del cliente correspondiente al producto cubierto del cliente.

La tasa de desperfectos de los discos duros se monitorean de forma constante, y Dell se reserva el derecho de negar el servicio si tiene motivos razonables para creer que el cliente usa excesivamente el servicio KYHD (por ejemplo, si las solicitudes del cliente de reemplazos de discos duros defectuosos exceden la tasa de desperfectos estándar del disco y el sistema en cuestión). Si Dell determina (a su entera discreción) que un Cliente está abusando del Servicio, Dell se reserva el derecho de cancelar el Servicio según los Términos de cancelación que se presentan a continuación.

El servicio Keep Your Hard Drive no incluye lo siguiente:

- Reparación o reemplazo. Todo soporte de reparación o reemplazo se proporciona de conformidad con la garantía de hardware limitada o el acuerdo de servicio del cliente.
- Destrucción o eliminación de datos.
- Recuperación, eliminación ni reciclaje de activos.
- Retención de discos duros que estén sujetos a retiro de productos cubiertos debido a riesgos para la salud y la seguridad. Discos duros no estándares solicitados como parte del servicio de integración personalizado de fábrica de Dell.
- Soporte para discos duros fallidos o retenidos. (El soporte continúa únicamente para el disco duro de reemplazo de acuerdo con la garantía limitada de hardware o el acuerdo de servicio correspondiente).
- Cualquier actividad no establecida expresamente en esta Descripción del servicio.

Responsabilidades del cliente para el servicio Keep Your Hard Drive

- Notificar fallas de disco duro. Informar cada instancia de error en el disco duro al soporte de garantía de hardware de Dell en conformidad con el acuerdo de servicio aplicable del cliente.
- Entrega de información acerca de las piezas. En caso de que se le solicite, proporcionar a Dell la información de identificación de piezas (“PPID”) o detalles adecuados para validar que haya ocurrido un error en la unidad cubierta por un contrato.

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 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.

Opciones de servicio in situ

Las opciones de respuesta en el sitio varían según el tipo de servicio adquirido. Debido a que adquirió ProSupport Plus, en la 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[2]	Restricciones y términos especiales
4 horas Respuesta en el sitio	Después del proceso remoto de diagnóstico y solución de problemas, un técnico suele llegar al sitio en un plazo de 4 horas.	• 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.	• 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.	• 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[2] , 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. • 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.	• 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

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.

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

Servicios excluidos

- Asistencia administrativa o de rendimiento.
- 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.
- 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 del fabricante 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 de equipos dañados por casos fortuitos (por ejemplo, relámpagos, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes, entre otros), uso indebido, maltrato del producto cubierto o de sus componentes (por ejemplo, el uso de voltajes de línea incorrectas, el uso de fusibles incorrectos, el uso de dispositivos o accesorios incompatibles, ventilación inadecuada o insuficiente o incumplimiento de las instrucciones de operación, entre otros), modificación, instalación en entornos operativos o físicos incorrectos, mantenimiento incorrecto por parte del cliente (o del agente del cliente), traslado indebido del producto cubierto de acuerdo con su diseño, extracción o alteración del equipo o de las etiquetas de identificación de las piezas o fallas causadas por un producto cubierto del que Dell no es responsable.
- 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 fallos 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.

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. Cuando los Servicios requieran la realización de la tarea en el sitio, el Cliente proporcionará (sin costo para Dell) acceso libre, seguro y suficiente a las instalaciones y los Productos cubiertos del Cliente; esto incluye un espacio de trabajo amplio, electricidad y una línea telefónica local. También debe proporcionarse un monitor o una pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell) si el producto cubierto 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 respaldos periódicos de los datos almacenados en 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, privada 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 Technologies u otro 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 la 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. Las partes reconocen haber leído y aceptado dichos términos.

Términos y condiciones aplicables a las compras de servicios

<table>
<tr><th></th><th>Compras de servicios realizadas directamente</th><th>Compras de Servicios realizadas a través de un reseller autorizado</th></tr>
<tr><td>Estados Unidos</td><td>Dell.com/cts</td><td rowspan="5">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.</td></tr>
<tr><td>Canadá</td><td>Dell.ca/terms (inglés)
Dell.ca/conditions (francés de Canadá)</td></tr>
<tr><td>Países de Latinoamérica y del Caribe</td><td>Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/servicedescriptions.*</td></tr>
<tr><td>Asia-Pacífico-Japón</td><td>Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/servicedescriptions.*</td></tr>
<tr><td>Europa, Medio Oriente y África</td><td>Sitio web local específico de cada país en Dell.com o Dell.com/servicedescriptions.*

Francia: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente
Alemania: Dell.de/AGB
Reino Unido: Dell.co.uk/terms</td></tr>
</table>

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

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 se les solicite que firmen un Formulario de pedido.

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 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. 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 este 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 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 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, 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.

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 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 sistemas, 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 determinados productos Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, 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 y equipos de escritorio Dell Pro Max 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 cubiertos 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 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.

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 ceder el sistema o el componente defectuosos a Dell, a no ser que el Cliente haya adquirido el servicio "Keep Your Hard Drive" (Conserve su disco duro) para el sistema afectado, en cuyo caso el Cliente puede conservar los discos duros correspondientes. 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 (unidades que no pueden repararse en el campo), 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)**	**Descripción 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. 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 y comienza con la comunicación con el soporte técnico, como se indicó anteriormente. Durante el proceso de diagnóstico remoto, el técnico determinará si el problema es una falla de hardware. De ser así, le solicitará al Cliente que lleve 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 acordar el retiro del producto. Los acuerdos de niveles de servicio pueden variar por país o ciudad.
	Servicio de retiro y devolución (CAR)	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 diagnóstico remoto 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)	Descripción de las opciones de servicio
Servicio Advanced Exchange	N/D	Para los clientes con servicio Advanced Exchange en los 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 el sistema defectuoso a Dell; para ello, debe llevarlo a la ubicación del transportista de devolución designado en un plazo de tres días laborales. Si Dell determina que los sistemas aplicables del Cliente no pueden devolverse 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 pagado previamente a las instalaciones del Cliente junto con el producto de reemplazo. Al recibir el producto de reemplazo, el cliente debe embalar el sistema correspondiente de inmediato y enviarlo por correo o programar que el transportista lo retire el mismo día o al siguiente día disponible. Si el cliente no devuelve el artículo defectuoso, se podrá cobrar un cargo.

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. Un OEM típicamente incorpora o integra tales productos Dell en el hardware propio, software u otra propiedad intelectual exclusiva 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 de 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.

Copyright © 2025 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell Technologies, Dell y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus subsidiarias. Las demás marcas comerciales pueden ser marcas comerciales de sus respectivos dueños.
Publicado en EE. UU.
Dell Technologies confirma que la información contenida en este documento es precisa a la fecha de su publicación.
V10.0 (revisada en abril de 2025)