



Servicios básicos de hardware de consumidor de Dell

Su Sistema. A efectos de este acuerdo, se denominan Sistemas aquellos sistemas de Dell formados por los siguientes componentes: monitor, unidad de procesamiento central (CPU), dispositivo de entrada (como un teclado), dispositivo de almacenamiento de datos (como un disco duro), y cualquier otro componente que se describa específicamente en su factura o que constituya un componente estándar (en el momento de la compra) del modelo del Sistema Dell adquirido. Dell, el distribuidor autorizado de Dell o el proveedor¹ de servicio autorizado por Dell se complacen en ofrecerle el Servicio básico de hardware de consumidor (los “Servicios”) para el servidor, almacenamiento, sistemas de escritorio o portátiles, productos de movilidad, proyectores, monitores e impresoras seleccionados (los “Productos cubiertos”, tal y como se definen a continuación, y aparecen descritos en su factura), de acuerdo con esta descripción del servicio (la “Descripción del servicio”). Además de las funciones que se describen a continuación, este Servicio proporciona opciones de asistencia técnica, servicio de piezas y mano de obra para la reparación o sustitución de defectos de fabricación producidos durante el período de servicio de hardware aplicable a los Productos cubiertos del cliente (las “Reparaciones calificadas”), siempre que el Producto cubierto se encuentre en el país en el que Dell vendió originalmente el Sistema, de acuerdo con el registro de Dell (el “Área de servicio cubierta”). Ningún apartado de esta Descripción del servicio afecta a los derechos legales del consumidor ni los disminuye en modo alguno.

Cómo usar su servicio

1. Resolución Self-Help: En el caso de la asistencia Self-Help, como las actualizaciones de controladores, considere la utilización del creciente número de herramientas de autoayuda y diagnóstico disponibles en www.support.dell.com.
2. Llamadas a Dell para obtener asistencia telefónica. Para recibir el servicio de asistencia, utilice el número de teléfono de asistencia técnica de su país, que se indica en www.dell.com/contactdell. La asistencia telefónica remota se ofrece los días laborables y en el horario laboral del país, según lo especificado, y excluye los festivos nacionales locales.

¹ El proveedor de servicio autorizado por Dell (ASP de Dell) es un proveedor de servicios autorizado por Dell que ofrece servicios de reparación dentro del período de garantía.

3. Preparación para la llamada. Ayudará al Técnico del servicio de hardware de Dell (el "Técnico de Dell") a que le proporcione un mejor servicio si cuenta con la siguiente información y materiales listos cuando realice la llamada: los números de serie de su Sistema, el número de etiqueta de servicio, la versión actual del sistema operativo que está utilizando, y los nombres de marcas y modelos de cualquier dispositivo periférico (como un módem) que esté utilizando.
4. Explicación del problema al Técnico por teléfono. Ahora ya está listo para describir al Técnico el problema que tiene con el Sistema. Detállele el mensaje de error que recibe y cuándo aparece, qué estaba haciendo cuando se produjo el error, y qué pasos siguió para intentar solucionar el problema.
5. Coopere con el Técnico de Dell para solucionar el problema. La experiencia demuestra que la mayoría de los errores y problemas del Sistema pueden solucionarse por teléfono, como resultado de una estrecha colaboración entre el cliente y el Técnico de Dell. Escuche atentamente al Técnico de Dell y siga sus sugerencias.
6. Diagnóstico remoto. El término "Diagnóstico remoto" hace referencia a la determinación mediante herramientas de diagnóstico en línea, o con la ayuda del técnico por teléfono, de la causa del problema. Puede requerir el acceso por su parte al interior del Sistema y desarrollarse en varias sesiones ampliadas. Es necesario completar el diagnóstico remoto para determinar el siguiente paso en la resolución.
7. Servicio con entrega (CIS)
 - a. Servicio con entrega de la marca Dell. Este servicio consiste en la entrega que comienza al llamar al Servicio de asistencia técnica de hardware de Dell como se indica arriba. Durante el proceso de solución de problemas vía telefónica, el Técnico de Dell diagnosticará si el problema consiste en un error del hardware. De ser así, se 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 del coste). Las horas estándar de servicio coinciden con el horario comercial local, durante los cinco (5) días laborables de la semana (excepto los festivos nacionales locales). Una vez que se haya concluido la reparación del Producto cubierto, Dell o el proveedor de servicio autorizado por Dell se pondrán en contacto con el cliente y acordarán con él la forma de devolución. Los acuerdos de nivel de servicio de reparación pueden variar en función del país y la ciudad.
 - b. Servicio de entrega proporcionado por un socio. Este es un servicio de entrega que se inicia al llevar el Producto cubierto a un centro de reparación o a una ubicación de envío designados por Dell (el cliente deberá hacerse cargo del coste). Las horas estándar de servicio coinciden con el horario comercial local, durante los cinco (5) días laborables de la semana (excepto los festivos nacionales locales). Una vez que concluida la reparación del Producto cubierto, el proveedor de servicio autorizado por Dell se pondrá en contacto con el cliente y acordará con él la forma de devolución. Los acuerdos de nivel de servicio de reparación pueden variar en función del país y la ciudad. En el vínculo se especifica la información de contacto por país. www.dell.com/contactdell
8. Servicio de recolección y devolución por parte del cliente. Este servicio se inicia al llamar al Técnico de Dell, como se indica arriba. Si se diagnostica un incidente calificado en el Producto cubierto y no puede resolverse mediante el proceso de resolución de problemas vía telefónica con el Técnico de Dell, un representante de Dell recogerá su Producto cubierto y lo llevará a un centro de reparaciones designado por Dell. Este método de servicio incluye la mano de obra y las piezas de reparación o repuesto para la unidad del sistema principal, incluidos el monitor, el teclado y el ratón, si no se pidieron por separado. La duración de un ciclo típico es de diez (10) días laborables, incluido el envío desde y hasta el centro de reparación.

9. Servicio por correo: El cliente proporciona el paquete y Dell paga el envío. Si la garantía incluye el envío prepago, con el coste de envío y devolución a cargo de Dell, o si Dell determina que su producto debe enviarse a un centro de reparación para la reparación o sustitución, le enviaremos un número de autorización del material (RMA) que debe incluir en el paquete. Debe enviar los productos de vuelta en su paquete original u otro equivalente. A partir de la fecha de envío del Producto cubierto a Dell, el tiempo de servicio típico es de 7-12 laborables, que incluyen el tiempo de envío desde y hasta el centro de reparación. Le devolveremos el producto reparado o sustituido, y nos haremos cargo del pago del envío del producto si utiliza una dirección del Área de servicio cubierta. De lo contrario, le enviaremos el producto con pago en destino.
10. Servicio de hardware in situ/doméstico. Este servicio proporciona un Técnico de servicio autorizado por Dell (el "Técnico de servicio") o las piezas en su ubicación para reparar o sustituir las piezas de la unidad del sistema principal (incluido el monitor, el teclado y el ratón, si no los pidió por separado) para aquellos problemas que cubra la garantía limitada de los Productos cubiertos tras el diagnóstico remoto en línea o por teléfono, cuando el problema no puede resolverse de forma remota. Proporcione al Técnico de Dell la dirección completa de la ubicación de su Sistema. Si sigue este procedimiento, en la mayoría de los casos se le enviará un Técnico de servicio o las piezas a su ubicación para efectuar el Servicio de hardware in situ o doméstico al siguiente día laborable, entre las 9:00 y 18:00 horas locales, excluidos festivos, tras la finalización del diagnóstico remoto. Si se asigna el Técnico de servicio para realizar el Servicio de hardware in situ o doméstico después de las 17:00 horas locales, es posible que el Técnico de servicio necesite un día laborable adicional para llegar a su ubicación.
 - a. Debe haber un adulto presente en la ubicación. En el caso del servicio in situ, debe estar presente un adulto en todo momento durante la visita del Técnico de servicio.
 - b. Ayuda que se debe proporcionar. El Técnico de servicio debe tener acceso completo al Sistema y (sin coste alguno para el Técnico) y disponer de un espacio de trabajo, electricidad y una línea telefónica fija. Si no se cumplen estos requisitos, el Técnico no está obligado a prestar el servicio.
 - c. Si pierde la visita de servicio. Si usted o su representante autorizado no se encuentran en el lugar cuando llegue el Técnico de servicio, este no podrá prestar el servicio para su Sistema. Si éste es el caso, es posible que se le cobre un cargo adicional por una llamada de servicio de seguimiento.
11. Unidades reemplazables por el cliente. Si el Técnico de Dell determina que la unidad defectuosa se puede desconectar y volver a conectar fácilmente, como un teclado, un monitor, discos duros en equipos portátiles o cualquier otro componente que puntualmente pueda sustituir el cliente, es posible que reciba el componente para instalarlo sin que se envíe a un Técnico de servicio a su ubicación.
12. Restricciones de baterías. Algunas baterías están sujetas a regulaciones de envío, por lo que el servicio de entrega podría retrasarse si, por ejemplo, una batería de repuesto no se puede enviar por avión. Su Técnico de Dell le proporcionará la información específica en relación con el tiempo de sustitución previsto para la batería concreta.
13. Piezas en garantía. Si el Técnico de Dell determina que su Sistema necesita una pieza de repuesto, usted autoriza al Técnico de servicio a actuar como su agente de servicio para gestionar el envío y la devolución de las piezas en garantía necesarias para efectuar las reparaciones in situ. Podría cobrarse un cargo adicional si no permite al Técnico de Dell devolver las unidades o piezas cubiertas por la garantía que no funcionen o que no se utilicen a Dell. Si no devuelve las unidades o piezas cubiertas por la garantía que no funcionen o no se utilicen a Dell dentro del período de devolución de diez (10) días, se le facturará el precio justo de mercado de la pieza.

Las piezas de repuesto podrán restaurarse o renovarse, cuando la legislación local lo permita, y sustituirse en función de las especificaciones y no de la marca o el modelo.

14. Exclusiones del servicio. El Servicio no incluye asistencia para los siguientes casos, entre otros:

- Uso general y preguntas sobre procedimientos del software instalado de fábrica de Dell.
- Configuración y diagnóstico del sistema operativo instalado de fábrica o las aplicaciones instaladas de fábrica de Dell para utilizar con el hardware y las aplicaciones instaladas por el cliente.
- Configuración, instalación y validación de sistemas operativos, software, aplicaciones o controladores/correcciones (no proporcionados por el fabricante del equipo).
- Actualizaciones comerciales, bien adquiridas a Dell, a un distribuidor autorizado de Dell, o a un tercero, por ej., productos de Microsoft®.
- Configuración de cualquier software de comunicación, a menos que sea necesario para la resolución del problema.
- Todo el hardware y los periféricos proporcionados por el fabricante que no formen parte del equipo, su instalación y la compatibilidad con el hardware de la marca Dell. El fabricante original del producto proporcionará la asistencia.
- El software y los periféricos proporcionados por el fabricante que no formen parte del equipo, a menos que se especifique lo contrario.
- Actualizaciones de BIOS/firmware para los sistemas de otra marca diferente a Dell, a menos que sean necesarias para la resolución del problema.
- Configuraciones no válidas del software y el hardware.
- Copias de seguridad y restauración de los datos del cliente.
- Aplicaciones y datos del cliente.
- Trabajo innecesario según la evaluación de Dell, el distribuidor autorizado de Dell o el proveedor de servicio autorizado por Dell.
- Consumibles y desgaste normal de elementos como plásticos y disquetes.
- Errores no críticos que se incluyen en las tolerancias específicas del sector, como ruido o píxeles LCD individuales.
- Juegos y paquetes complementarios posteriores a la fecha de compra (p. ej., paquetes educativos).
- Mantenimiento preventivo.
- Reparación del Sistema después de una infección por virus diferente a la instalación del Sistema operativo con la configuración predeterminada de fábrica de Dell.
- La personalización de elementos integrados de fábrica con más de 30 días, a menos que se haya acordado específicamente por escrito con Dell o el Distribuidor autorizado de Dell.
- Servicios fuera del Área de servicio cubierta.

15. Términos de pago. Cuando sea necesario efectuar el pago, todas las facturas serán pagaderas tras su recepción.

16. Restricciones geográficas. Si necesita servicio para el Sistema fuera del Área de servicio cubierta (por ejemplo, si está de viaje o si el Sistema se ha trasladado a otro país), Dell podría ofrecerle otras opciones de servicio con un cargo adicional. Como alternativa, también puede utilizar los recursos de resolución Self-Help en www.support.dell.com.

17. Transferencia de este Acuerdo o reubicación del Sistema. De conformidad con las limitaciones establecidas en este Acuerdo, puede transferir este Acuerdo a cualquier tercero que compre su Sistema completo antes del vencimiento del período de servicio (según lo especificado en su factura), siempre que Usted sea el comprador original del Sistema y el titular de este Acuerdo, o haya adquirido el Sistema y este acuerdo a su propietario original (o un cesionario anterior) y cumplido con todas las reglas de transferencia de este Acuerdo. También será responsabilidad suya informar a Dell de que el Sistema se va a cambiar de ubicación (por ejemplo, a una nueva dirección dentro del Área de servicio cubierta o a otro país fuera del Área de servicio cubierta). Si el Sistema se va a reubicar fuera del Área de servicio cubierta, tenga en cuenta que se aplicarán las restricciones geográficas de la sección 16. Tanto para las transferencias de propiedad como para la reubicación del Sistema, complete el formulario de transferencia del sitio web, en <http://www.dell.com/globaltagtransfer>.

18. Renovación. Antes de que venza el acuerdo de servicio, puede ampliar el período de servicio según las opciones disponibles vigentes para su sistema. Es posible adquirir ampliaciones del Servicio llamando al número de teléfono de asistencia técnica de su país.
19. Asignación. Dell se reserva el derecho de asignar sus derechos y obligaciones en este Acuerdo a un tercero calificado de su elección. En el caso de que se produzca dicha asignación, Usted acepta recurrir únicamente al tercero asignado para todo lo relacionado con este Acuerdo.
20. Acuerdo completo. ESTE ACUERDO ES LA DECLARACIÓN COMPLETA Y EXCLUSIVA DEL ACUERDO ENTRE USTED Y DELL, Y REEMPLAZA TODAS LAS PROPUESTAS Y COMUNICACIONES PREVIAS, TANTO ORALES COMO ESCRITAS, RELATIVAS AL TEMA DEL PRESENTE ACUERDO.
21. LIMITACIONES EN LA COBERTURA DEL SERVICIO. ESTE ACUERDO TIENE UNA COBERTURA Y DURACIÓN LIMITADAS. Además del resto de limitaciones establecidas en este Acuerdo, el servicio solo se proporciona en el Área de servicio cubierta, y este Acuerdo afecta solo a los compradores originales del Sistema que se muestran en la factura, o a la persona que adquiera el Sistema y este Acuerdo a su propietario original o un cesionario anterior, siempre y cuando se hayan cumplido todas las reglas de transferencia de este. Este acuerdo cubre solo los usos para los que fue diseñado el Sistema. A excepción de lo expresamente indicado a continuación, los servicios que Dell, el distribuidor autorizado de Dell o el proveedor de servicio autorizado por Dell aceptan proporcionar en virtud de este Acuerdo se limitan a las tareas necesarias para solucionar defectos existentes o surgidos en los materiales, o durante la fabricación del Sistema, o en cualquier componente del Sistema que cubra la garantía. El mantenimiento preventivo no está incluido. La instalación, desinstalación o servicios de reubicación y suministros operativos no están incluidos. No se incluyen las reparaciones requeridas por problemas de software o como resultado de una alteración, ajuste o reparación realizada por cualquier otro que no sea Dell, el distribuidor autorizado de Dell o el proveedor de servicio autorizado por Dell (o sus representantes) y los servicios de reparación necesarios debido a la retirada del mercado del Sistema o los componentes del Sistema por parte del fabricante. Dell, el distribuidor autorizado de Dell o el proveedor de servicio autorizado por Dell no están obligados a reparar ningún Sistema ni componente del Sistema en los siguientes casos:
- a. daño que sea resultado de un accidente, uso indebido, descuido, incumplimiento de las instrucciones para el uso, cuidado o limpieza del Sistema correctos, o el abuso del componente del sistema (incluidos, entre otros, el uso de voltajes de línea incorrectos, el uso de fusibles incorrectos, el uso de dispositivos o accesorios incompatibles o los suministros incorrectos) por cualquier otro que no sea Dell (o sus representantes);
 - b. daños producidos por casos fortuitos, incluidos, entre otros, relámpagos, inundaciones, tornados, terremotos, maremotos o huracanes;
 - c. errores debidos a factores externos (incendio, inundación, fallos o fluctuaciones de la energía eléctrica o el aire acondicionado);
 - d. reparaciones debido al uso excesivo y al desgaste normal;
 - e. uso de componentes o software no proporcionados por Dell;
 - f. el traslado del Sistema desde una ubicación geográfica a otra o de una entidad a otra; o
 - g. cuando un técnico del servicio determine que no se encontró ningún problema (p. ej. cuando no es posible recrear el error).

22. Datos de clientes y pérdida de los datos. Dell recomienda realizar copias de seguridad de los datos con regularidad. En aquellos casos en los que se detecte un error en el disco duro, este se sustituirá. Los datos almacenados en el disco duro defectuoso se perderán si se sustituye el disco duro. El Técnico de servicio restaurará el sistema operativo a la configuración predeterminada de fábrica solo si Usted pone la imagen del software o los medios para la instalación del sistema operativo originales a su disposición. Debe ponerse en contacto con el Técnico de Dell para recibir asistencia con la reinstalación de cualquier software adicional proporcionado en la imagen de fábrica original.

Completar la copia de seguridad de todos los datos, software y programas existentes antes de que el proveedor de servicio autorizado por Dell efectúe ningún Servicio será responsabilidad suya. DELL, EL DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE DELL Y EL PROVEEDOR DE SERVICIO AUTORIZADO POR DELL NO ASUMIRÁN RESPONSABILIDAD ALGUNA POR LA PÉRDIDA O LA RECUPERACIÓN DE DATOS, PROGRAMAS, O LA PÉRDIDA DE USO DEL SISTEMA. Usted entiende y acepta que, bajo ninguna circunstancia, Dell, el distribuidor autorizado de Dell o el proveedor de servicio autorizado por Dell se harán responsables de ninguna pérdida de software, programas o datos, incluso cuando los Técnicos de servicio hayan tratado de ayudarle con la copia de seguridad, la recuperación o la reinstalación de los datos, o algún servicio similar. Cualquier asistencia de este tipo queda fuera del alcance de la garantía y de este Servicio. Toda asistencia se proporciona a la entera discreción de Dell, el distribuidor autorizado de Dell o el proveedor de servicio autorizado por Dell, sin garantía de ningún tipo. Ni Dell, ni el distribuidor autorizado de Dell ni el proveedor de servicio autorizado por Dell proporcionan ninguna garantía de ningún tipo con relación a cualquier producto de terceros que un técnico de servicio pueda utilizar para ayudarle.