

# Descripción del servicio

## Dell Premium Support

---

### Introducción

Dell tiene el placer de prestar el servicio Dell Premium Support (el "**Servicio**" o los "**Servicios**") de acuerdo con esta Descripción del Servicio ("**Descripción del Servicio**"). La factura, el recibo, el acuse de recibo del pedido o la página de información (según corresponda, la "**Documentación del pedido**") incluirá el nombre del servicio o los servicios y las opciones de servicio que ha adquirido.

Dell Premium Support proporciona asistencia técnica remota para la solución de problemas de hardware y software a través de asistencia en línea y de especialistas de asistencia telefónica cualificados para los Productos cubiertos de la marca Dell. La solución de problemas de software incluye la Asistencia integral para software de Dell y la Asistencia conjunta para determinados títulos de software instalados previamente en los productos de la marca Dell. La solución de problemas de software también incluye todas las acciones comercialmente razonables para proporcionar asistencia a determinados títulos de software de uso habitual instalados por el cliente y adquiridos legalmente, por ejemplo, exploradores de Internet, sistemas operativos, software de finanzas personales, aplicaciones de productividad, aplicaciones de correo electrónico y software de edición de películas o imágenes. Además, la solución de problemas de software incluye consejos prácticos, configuración de antivirus, ayuda con las conexiones de impresora o red y, para los clientes que hayan adquirido el Servicio para un producto de gaming, ayuda con títulos habituales.

Todas las incidencias que Dell determine que se encuentran dentro del alcance del servicio establecido en esta Descripción del servicio se considerarán una "Incidencia cualificada". Para los problemas de hardware que no se resuelvan de forma remota, Dell puede ofrecer un Servicio in situ (como parte del Servicio) para ayudarle a resolver el problema o los problemas. Si Dell determina que debe utilizarse un método distinto al Servicio in situ para una incidencia, o si el Servicio in situ no está disponible para su producto, Dell proporcionará el servicio de acuerdo con las opciones de respuesta de servicio especificadas en el **Anexo A**.

ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ES UN CONTRATO ENTRE USTED Y DELL. DEDIQUE UNOS MINUTOS A LEER LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES SEGÚN LOS CUALES DELL, O EL SOCIO O DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE DELL INDICADO EN SU FORMULARIO DE PEDIDO ("DELL"), SE COMPROMETE A PRESTAR LOS SERVICIOS. TODOS LOS SERVICIOS DE REPARACIÓN DE HARDWARE ESTÁN DESTINADOS A LOS PROBLEMAS DE PRODUCTOS CUBIERTOS POR LOS SERVICIOS BÁSICOS DE HARDWARE (consulte [www.dell.com/warranty](http://www.dell.com/warranty)). PARA LOS PAÍSES EN LOS QUE DELL NO VENDE DIRECTAMENTE A LOS USUARIOS FINALES, ESTOS TÉRMINOS DEL ACUERDO PUEDEN VARIAR EN FUNCIÓN DE LOS TÉRMINOS DEL VENDEDOR.

Esta Descripción del servicio está sujeta a los términos y condiciones de venta de Dell, cuando el producto ha sido adquirido directamente de Dell. Para todos los clientes comerciales, esta Descripción del servicio está sujeta a los Términos comerciales de venta de Dell.

**Las garantías comerciales de Dell no afectan a las garantías legales aplicables ni a otros derechos de los consumidores.**

### Alcance del Servicio

Las características del Servicio incluyen:

- **Asistencia de hardware** para el Producto cubierto de la marca Dell, proporcionada a través de:
  - **Solución de problemas de hardware mediante asistencia en línea y telefónica, y asistencia para la solución de problemas por parte de expertos cualificados de Dell.** Se ofrece asistencia en línea y telefónica las 24 horas del día, los 7 días de la semana (incluidos los festivos). Para los países en los que el servicio se proporciona principalmente en el idioma local, el Servicio solo se presta en inglés después del horario comercial.



- **Visita a domicilio de un técnico y/o envío de piezas de repuesto**, según lo determine Dell tras el diagnóstico remoto. El Servicio in situ se ofrece únicamente durante los días hábiles y las horas de trabajo habituales en su ubicación.
- **Asistencia integral para software** (se describe más detalladamente en la sección Asistencia integral para software a continuación), que abarca:
  - **Solución de problemas de software mediante asistencia en línea y telefónica, y para la solución de problemas por parte de expertos cualificados de Dell.** La asistencia en línea y por teléfono está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana (incluidos los festivos) para determinadas aplicaciones de usuario final y los sistemas operativos instalados previamente por Dell en el Producto cubierto de la marca Dell. Para los países en los que el servicio se proporciona principalmente en el idioma local, el Servicio solo se presta en inglés después del horario laboral.
  - **Asistencia conjunta** con los socios de Asistencia conjunta de Dell para las aplicaciones de usuario final y los sistemas operativos instalados previamente por Dell en el Producto cubierto de la marca Dell. Consulte la sección de Asistencia conjunta a continuación para obtener más detalles.
- **Asistencia remota para la solución de problemas de software para determinados títulos de software de uso habitual instalados por el cliente** en el Producto cubierto de la marca Dell, a través de acciones comercialmente razonables para proporcionar consejos prácticos sencillos, ayuda para la instalación y desinstalación del software, ayuda para la actualización o mediante la reinstalación de la configuración de fábrica.
- **Asistencia remota para la configuración del software antivirus** para títulos de software tales como Norton® y McAfee® en su Producto cubierto de Dell.
- **Acceso a Dell SupportAssist.**

## Asistencia integral para software

La Asistencia integral para software incluye asistencia remota para software de determinadas aplicaciones de usuario final y sistemas operativos instalados previamente por Dell en el Producto cubierto de la marca Dell. Los títulos de software cubiertos generalmente incluyen aplicaciones cliente de usuario final instaladas previamente, por ejemplo, el sistema operativo Microsoft® Windows, el software McAfee® AntiVirus™, la suite de software 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, póngase en contacto con un analista de asistencia técnica de Dell.

Consulte la lista actual de Asistencia integral para software en [www.dell.com/comprehensive](http://www.dell.com/comprehensive). Tenga en cuenta que la cobertura de productos de terceros se puede modificar en cualquier momento sin previo aviso al Cliente.

Límites de la Asistencia integral para software de Dell. Dell no garantiza la solución de ninguna consulta particular relacionada con software ni garantiza que el Producto de software cubierto produzca un resultado específico. Las situaciones que originen las preguntas del Cliente deben poder reproducirse en un único sistema (es decir, una unidad central de procesamiento con su estación de trabajo y otros periféricos). Dell puede concluir que un problema de software es lo suficientemente complejo o que el Producto cubierto del cliente es de una naturaleza que impide realizar un análisis eficaz de la consulta mediante la asistencia remota. El Cliente comprende y acepta que las soluciones de determinados problemas que originen solicitudes de servicio por parte del Cliente podrían no estar disponibles con el editor del título de software pertinente. El Cliente acepta que, en esas situaciones en las que el editor del título de software en cuestión no ofrezca una solución, la obligación de Dell de proporcionar asistencia al Cliente se considerará totalmente satisfecha.

## Asistencia conjunta

Si surge un problema con un determinado software previamente instalado por Dell en su Producto cubierto de la marca Dell, Dell responderá como un único punto de contacto, tal como se establece en este documento, hasta que se identifiquen los problemas y se deriven al proveedor externo del producto. Específicamente, Dell se pondrá en contacto con el proveedor externo y elaborará un "incidente del problema" o una "notificación de problema" en nombre del Cliente y proporcionará la documentación necesaria del problema. Una vez que se informe al proveedor, Dell supervisará el proceso de solución del problema y solicitará al proveedor el estado y los planes de acción.



correspondientes hasta que se solucione el problema, ya sea mediante una solución definitiva o temporal, pasos para corregir la situación, cambios en la configuración o derivación de un informe de errores. Si el Cliente lo solicita, Dell iniciará procedimientos de gestión de derivación en Dell o en la organización del proveedor.

Para poder utilizar la Asistencia conjunta, el Cliente debe contar con los acuerdos de asistencia vigentes adecuados y con los derechos correspondientes que le otorgue el proveedor externo respectivo. Una vez que se identifique y notifique el problema del Cliente, el tercero proporcionará asistencia técnica para solucionarlo. DELL NO SERÁ RESPONSABLE DEL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES.

Consulte la lista de socios actuales de Asistencia conjunta en [www.dell.com/collaborative](http://www.dell.com/collaborative). Tenga en cuenta que la cobertura de productos de terceros se puede modificar en cualquier momento sin previo aviso al Cliente.

## Asistencia remota para la solución de problemas de software para títulos de software de uso habitual e instaladas por el cliente

Los expertos cualificados de Dell proporcionan solución remota de problemas de software de uso habitual instalado por el cliente y adquirido legalmente, a través de consejos prácticos sencillos, ayuda para la instalación y desinstalación del software, ayuda para actualización o mediante la reinstalación de la configuración de fábrica. Tenga en cuenta que es posible que cierto software tenga requisitos de hardware que sean superiores a un sistema del cliente. Dell llevará a cabo esfuerzos comercialmente razonables para ayudar a los clientes dentro de los límites de sus sistemas.

Los ejemplos de títulos de software de uso frecuente instalados por el cliente que se indican a continuación se proporcionan únicamente a título ilustrativo.

- Programas de correo electrónico de uso habitual, por ejemplo Outlook® o Outlook Express®.
- Exploradores de Internet de uso habitual, por ejemplo Firefox®, Google Chrome™, Opera™ o Windows® Internet Explorer®.
- Software de productividad de uso habitual, por ejemplo Microsoft® Office®, Open Office, Adobe® Photoshop® Elements, Adobe® Reader®, Google Docs™.
- Software financiero de uso habitual, por ejemplo Quicken®.
- Software de edición de películas e imágenes de uso habitual, por ejemplo Adobe® Photoshop®, Picasa™ o Roxio® Easy Media Creator.
- Software de gaming disponible de forma habitual.

Los expertos cualificados de Dell proporcionarán asistencia remota con la configuración del dispositivo de red inalámbrica y por cable, y con la configuración de su Producto cubierto de Dell:

- Ayuda para realizar las conexiones a su red inalámbrica o por cable.
- Ayuda para la configuración de impresoras.
- Solución de problemas comunes y específicos del proceso de conexión relacionados con la red por cable, la red inalámbrica o la configuración de impresoras.

Los expertos cualificados de Dell proporcionarán consejos prácticos sencillos sobre:

- Cómo realizar una copia de seguridad de datos.
- Cómo conectarse a Internet.
- Cómo transferir archivos a su nuevo ordenador.
- Cómo instalar correcciones o parches recomendados.
- Cómo personalizar su escritorio.
- Cómo instalar periféricos.



## Asistencia remota con la configuración del software antivirus en su Producto cubierto de Dell

Los Clientes que cuenten con un servicio de suscripción al antivirus vigente pueden recibir ayuda con la configuración y la planificación del software antivirus. Nota: El servicio Premium Support que adquirió con su producto no cubre la remoción ni la corrección de un virus en caso de que este ya haya infectado y dañado el sistema. Puede ofrecerse ayuda con la eliminación y reparación del virus por una tarifa adicional.

### Acceso a Dell SupportAssist

Dell SupportAssist para ordenadores y tabletas es una aplicación de software opcional. Una vez instalada, realizará una comprobación del sistema para verificar las actualizaciones y los problemas críticos, y le avisará para que actualice el sistema o solucione los problemas. Las características pueden variar según el nivel de derechos. Con Premium Support, si se detecta un problema, se recopila la información de estado del sistema y se envía a Dell para abrir una solicitud de asistencia e iniciar la solución del problema. SupportAssist para ordenadores y tabletas se ha diseñado para reducir los pasos de asistencia técnica y agilizar la solución de problemas con el fin de obtener una mejor experiencia de asistencia, más personalizada y eficiente.

En la actualidad, SupportAssist se encuentra instalado previamente en la mayoría de dispositivos Dell que ejecutan el sistema operativo Windows 10. Se puede encontrar en el menú Inicio, bajo Todos los programas, dentro de la carpeta Dell.

La aplicación de software Dell SupportAssist, cuando se utiliza con Premium Support, proporcionará las siguientes características y funciones:

- Supervisión de los sistemas para verificar si hay actualizaciones críticas y problemas que afectan al funcionamiento normal y al rendimiento.
- Notificación automatizada y creación de una solicitud de asistencia técnica de Dell en caso de que se detecte un problema.
- Envío automatizado de piezas de recambio en garantía.

### Premium Support no incluye lo siguiente:

- Cualquier servicio, actividad o tarea que no esté indicado específicamente en esta Descripción del servicio.
- Eliminación de virus o malware. Puede ofrecerse asistencia para la eliminación y reparación del virus por un importe adicional.
- Asistencia técnica para aplicaciones de shareware.
- Asistencia técnica para las aplicaciones de software que Dell considere inusuales, no cubiertas por el fabricante OEM o no incluidas en la lista de Asistencia integral para software, o que no sean los juegos principales.
- Asistencia para hardware de terceros.
- Asistencia para la optimización de redes o la conexión de redes inalámbricas o por cable avanzadas.
- Asistencia para la optimización del rendimiento.
- Asistencia para el desarrollo web, la programación de bases de datos o las secuencias de comandos.
- Reparación de daños o defectos en los Productos cubiertos que afecten solo a la estética pero no al funcionamiento del dispositivo.
- Reparaciones debidas al uso excesivo, desgaste y deterioro.
- Cuando Dell determine que no se han encontrado problemas (el error no puede ser recrearse).
- Servicio para los equipos dañados por mal uso, accidente o abuso del Producto cubierto y sus componentes (que incluyen, entre otros, el uso de tensiones de línea incorrectas, uso de fusibles incorrectos, uso de dispositivos y accesorios incompatibles, ventilación inadecuada o insuficiente, o incumplimiento de las instrucciones de funcionamiento), modificación, entorno físico u operativo inadecuado, mantenimiento incorrecto por parte del Cliente (o agente del Cliente), desplazamiento del Producto cubierto de una manera incompatible con su diseño, extracción o modificación de equipos o piezas, etiquetas de identificación, o fallos producidos por un producto del cual Dell no sea responsable.



- Reparaciones necesarias como resultado de modificaciones, reparaciones o ajustes que no hayan sido efectuados por Dell, por sus distribuidores o proveedores de servicios autorizados o por los Clientes que utilizan piezas sustituibles por el cliente (CSR).
- Asistencia para equipos dañados por causas naturales (por ejemplo rayos, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes, entre otros).
- Nota: Pueden darse situaciones específicas en las que el Producto cubierto de marca Dell se vea infectado por un virus que impide que Dell preste asistencia hasta su remoción. En estas situaciones, el técnico de asistencia telefónica de Dell informará al cliente al respecto.

## Cómo ponerse en contacto con Dell si requiere servicio:

La asistencia remota en línea o telefónica es una parte clave de este Servicio y es necesario realizar un diagnóstico o una solución de problemas de forma remota según las condiciones de sus Servicios básicos de hardware antes de recibir el Servicio.

### Primer paso: use una de las opciones de asistencia para comunicarse con Dell y obtener ayuda

Póngase en contacto con Dell desde una ubicación que permita el acceso físico al Producto cubierto. Cuando se ponga en contacto con Dell, prepare la siguiente información para que el técnico pueda atenderle mejor: la factura del Producto y los números de serie; el número de etiqueta de servicio; el modelo y los números de modelo; el número de dispositivo móvil, teléfono o tarjeta SIM; la versión actual del sistema operativo en uso; y los nombres de las marcas y los modelos de cualquier dispositivo periférico (por ejemplo un módem) que utilice.

Proporcione cualquier otra información que Dell le solicite. Dell verificará el Producto cubierto del Cliente, así como los niveles de servicio y respuesta correspondientes, y confirmará si los Servicios se encuentran vigentes.

#### **Asistencia en línea, por chat y por correo electrónico:**

Se ofrece asistencia en línea, por chat y por correo electrónico. La información de contacto de la asistencia en línea, por chat y por correo electrónico puede obtenerse en [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support).

#### **Solicitudes de asistencia técnica por teléfono:**

Se ofrece asistencia técnica por teléfono con expertos altamente cualificados las 24 horas del día, 7 días a la semana (incluidos los festivos). Para los países en los que el servicio se proporciona principalmente en el idioma local, el Servicio solo se presta en inglés después del horario laboral.

Para solicitudes de asistencia por teléfono, póngase en contacto con Dell en el número que se indica a continuación. Cuando se le solicite, prepárese para introducir el código de servicio urgente situado en el Producto cubierto de Dell.

Consulte la sección Contacto de nuestra tienda en línea para obtener una lista completa de los detalles de contacto y las opciones de asistencia:

<http://www.dell.com/support/contents/uk/uk/ukdhs1/category/Contact-Information>

### Segundo paso: colabore con el proceso de solución de problemas en línea o por vía telefónica

- Cuando el analista se lo solicite, identifique los mensajes de error que ha recibido y cuándo se visualizaron, qué actividades precedieron al mensaje de error y qué pasos ya ha seguido para intentar solucionar el problema.
- Trabajaremos con usted mediante una serie de pasos para la solución del problema que ayudarán a diagnosticarlo.
- La experiencia indica que la mayoría de problemas y errores de los productos se pueden solucionar de forma remota.
- Siga atentamente las instrucciones y las sugerencias. Los pasos para realizar el diagnóstico o la solución de problemas, como los detallados en los pasos 1 y 2, son un aspecto esencial para conseguir la correcta solución de su problema. Estos pasos pueden requerir más de una interacción o llamada con Dell o una sesión extendida, y puede que se le solicite que acceda a la parte interior de su Producto cubierto, siempre que sea seguro.



- Si el problema de su Producto está cubierto por los Servicios básicos de hardware de Dell y si, tras la realización del diagnóstico o la solución de problemas, Dell determina que es necesario enviar a la ubicación un técnico de servicio o realizar una devolución para la reparación, le proporcionaremos instrucciones adicionales.

### Si se encuentra fuera del país en el que realizó la adquisición

Dell proporciona opciones Premium Support en su Producto cubierto si se encuentra de viaje temporalmente o si se ha trasladado a otro país de forma permanente. Es posible que ciertos servicios y características de asistencia no estén disponibles, y que estén sujetos a los términos establecidos en la sección Restricciones geográficas, que aparece a continuación, y a las siguientes condiciones:

- Verificación de los derechos de servicio.
- La asistencia se proporciona en el idioma o idiomas que Dell utilice para prestar asistencia a sus clientes en el nuevo país.
- Es posible que no haya disponibilidad local de piezas y mano de obra local (en especial, algunas piezas como teclados en idioma extranjero o adaptadores de CA).
- La capacidad local de compatibilidad con software en idioma extranjero y que no esté diseñado para el mercado local. Si se traslada a otro país, deberá transferir la etiqueta de servicio del producto Dell al nuevo país.

### Servicio in situ

Si, tras el diagnóstico remoto y la solución de problemas, Dell determina que el Servicio in situ es apropiado para la reparación del Producto, dicho servicio puede ofrecerse para el Producto según los Servicios básicos de hardware en el país donde haya adquirido el Producto cubierto de Dell, de un distribuidor autorizado de Dell o de un proveedor de servicios autorizado de Dell. Indique al técnico la dirección completa de la ubicación de su Producto. Los tiempos de prestación y finalización del servicio dependen de la hora a la que Dell reciba la llamada, la alternativa de servicio que haya adquirido, la disponibilidad de las piezas de repuesto, las restricciones geográficas, las condiciones meteorológicas y los términos del presente Acuerdo. Si sigue los procedimientos detallados en el presente Acuerdo y si su problema reúne los requisitos para el envío de un técnico en virtud de este Acuerdo, recibirá la visita de un técnico de servicio tras la realización del diagnóstico remoto, generalmente en un plazo de 1 o 2 días hábiles en grandes zonas metropolitanas, y tan pronto como sea posible y factible en regiones geográficas más remotas. El técnico llegará a su ubicación entre las 9:00 y las 17:30, hora local, en días hábiles normales, excepto en festivos que suelen ser días no hábiles. Si el técnico de servicio se envía después de las 15:00, es posible que necesite un día hábil adicional para llegar a su ubicación.

- **Un adulto debe estar presente durante la visita del técnico.** Para el Servicio prestado in situ, un adulto debe estar presente en todo momento durante la visita del técnico de servicio.
- **Asistencia que debe proporcionar el Cliente.** El técnico de servicio debe tener acceso total al Sistema y (sin coste alguno para Dell) disponer de espacio de trabajo, electricidad y línea telefónica local. En caso de que no se cumplan estos requisitos, el técnico no está obligado a proporcionar el servicio.
- **Ausencia ante la visita de servicio.** Si usted o un representante autorizado no se encuentran en el lugar cuando llega el técnico de servicio, este no podrá prestar el servicio para su Sistema. Si esto sucede, es posible que se aplique un cargo adicional en concepto de llamada de seguimiento de servicio.

En algunos países, el distribuidor o contratista externo que actúe en nombre de Dell puede proporcionar el Servicio in situ.



## Anexo A:

### Otras opciones de respuesta del servicio:

Si, tras el diagnóstico remoto y la solución de problemas, Dell determina que es necesario utilizar otro método de reparación diferente del Servicio in situ tras el diagnóstico remoto para una incidencia, puede elegirse una de las opciones de respuesta de servicio indicadas en la tabla siguiente en función del país o la región correspondiente. Dell también puede ofrecer al Cliente otras opciones de servicio en el momento en que el Cliente realice una solicitud de servicio.

Si se descubre que la causa del problema se debe a opciones no pertenecientes a Dell añadidas al Producto cubierto, podrá aplicarse un importe por el servicio y es posible que los tiempos de reparación y devolución se alarguen. Dell se reserva el derecho de enviar al Cliente una sustitución del Producto cubierto completo o de partes de este, en lugar de reparar y devolver el Producto cubierto que el Cliente envió para su reparación.

**El cliente tiene la obligación de devolver las piezas cambiadas en caso de que así lo exija Dell.** El Cliente tiene la obligación de pagar, al precio estándar de Dell en ese momento, cualquier pieza extraída del Producto cubierto del Cliente que no se haya devuelto a Dell como corresponde. En caso de que el Producto cubierto del Cliente esté ubicado en un área donde no haya servicios de transportistas principales disponibles o donde los servicios de uno o más transportistas principales estén limitados, es posible que el tiempo del servicio de reparación de Dell se alargue.

El Cliente no enviará manuales, información confidencial, personal ni exclusiva, ni medios extraíbles como discos duros externos, DVD, tarjetas de PC, etc. Dell no se responsabiliza de posibles pérdidas o daños en los datos, ni pérdidas o daños en medios o en la información personal, confidencial o exclusiva.

<b>Nivel de respuesta de servicio</b>	<b>País/Región</b>	<b>Detalles</b>
<b>Servicio Carry-In dirigido por socios</b>	Disponible en determinados mercados emergentes de Europa, Oriente Medio y África.	El servicio Carry-In es un servicio de "entrega" que se inicia una vez que se ponga en contacto con Dell o lleve el Producto cubierto a un centro de reparación o ubicación de envío designado por Dell (gastos a cargo del Cliente). El horario de servicio estándar es el horario laboral local, disponible de lunes a viernes, excepto en los festivos nacionales. Las reparaciones de Incidencias cualificadas se llevarán a cabo de acuerdo con el tiempo de respuesta que se señala en el Formulario de pedido del Cliente. Una vez que se haya concluido 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 de la ciudad.
<b>Servicio de recogida y devolución (CAR)</b>	Europa Occidental	El servicio de recogida y devolución se inicia al ponerse en contacto con la asistencia técnica de Dell. Si, tras el diagnóstico, se determina que la Incidencia cualificada hallada en el Producto cubierto no se puede resolver mediante un proceso de solución de problemas remota con la ayuda del técnico de Dell, un representante de Dell recogerá el Producto cubierto y lo llevará a un centro de reparaciones designado por Dell. Este método de servicio incluye la mano de obra y la reparación o la sustitución de piezas en la unidad central del sistema, que también comprende el monitor, el teclado y el ratón, si no se han adquirido por separado. El acuerdo de nivel de servicio de reparación se presta en un plazo de 7 a 12 días hábiles.
<b>Servicio de recogida y devolución dirigido por socios</b>	Disponible en determinados mercados emergentes de Europa, Oriente Medio y África.	El servicio se inicia una vez que se ponga en contacto con el proveedor de servicios autorizado de Dell. Si, tras el diagnóstico, se determina que la Incidencia cualificada hallada en el Producto cubierto no se puede resolver mediante un proceso de solución de problemas remota, su proveedor de servicios autorizado de Dell recogerá el Producto cubierto y lo llevará a un centro de reparaciones designado



		<p>por Dell. El horario de servicio estándar es el horario laboral local, disponible de lunes a viernes, excepto en los festivos nacionales. Las reparaciones de Incidencias cualificadas se llevarán a cabo de acuerdo con el tiempo de respuesta que se señala en el Formulario de pedido del Cliente. Una vez que se haya concluido la reparación del Producto cubierto, el proveedor de servicios autorizado por Dell se pondrá en contacto con el Cliente y acordará con él la forma de devolución. Este método de servicio incluye la mano de obra y la reparación o la sustitución de piezas en la unidad central del sistema, que también comprende el monitor, el teclado y el ratón, si no se han adquirido por separado. Los acuerdos de nivel de servicio de reparación pueden variar en función del país y de la ciudad.</p>
<b>Servicio de piezas solamente</b>	Disponible en todo el mundo	<p>Para las piezas y accesorios de la marca Dell sustituibles por el cliente, Dell permitirá al Cliente solicitar piezas de repuesto para prestar asistencia a las Incidencias cualificadas. Es posible que Dell proporcione repuestos de unidades completas en lugar de repuestos de piezas individuales, en cuyo caso incluirá un contenedor de envío pagado previamente con cada pieza de repuesto para que el Cliente pueda devolver la pieza original defectuosa a Dell.</p>
<b>Servicio de repuesto por adelantado</b>	Disponible en todo el mundo	<p>En el caso de los Clientes del Servicio de repuesto por adelantado, o como cortesía según criterio de Dell, Dell puede enviar un producto de repuesto a la ubicación comercial del Cliente para que se realice la reparación de una Incidencia cualificada. El producto de repuesto se enviará por transporte terrestre. En algunos casos, si Dell lo considera apropiado, también enviará a un técnico de servicio in situ para que se encargue de la instalación o la sustitución del producto de repuesto. Una vez que el Cliente reciba el producto de repuesto, deberá devolver el Producto cubierto defectuoso al centro de envío designado para su devolución a Dell en un plazo de tres días hábiles. Si Dell determina que el Producto cubierto del Cliente no se puede llevar al centro de envío y que el Cliente debe devolverlo por correo mediante el método Mail-In, el Cliente deberá utilizar el embalaje, las instrucciones de envío y un documento de envío pagado previamente que normalmente se enviarán a las instalaciones del Cliente junto con el producto de repuesto. Al recibir el producto de repuesto, el Cliente debe embalar inmediatamente el Producto cubierto y enviarlo por correo o coordinar la recogida por parte del transportista ese mismo día, o el siguiente día disponible. Si el Cliente no devuelve el producto defectuoso, es posible que incurra en gastos adicionales.</p>

## Responsabilidades generales del Cliente

**Autoridad para conceder acceso.** El Cliente afirma y garantiza haber obtenido autorización para que tanto el Cliente como Dell accedan a los Productos cubiertos, a los datos contenidos en ellos y a todos los componentes de hardware y software incluidos, y los puedan utilizar con el objetivo de proporcionar estos Servicios. Si el Cliente no dispone de dicha autorización, es su responsabilidad obtenerla y hacerse cargo de los gastos, antes de que el Cliente solicite a Dell la prestación de estos Servicios.

### **Colaboración con el diagnóstico de asistencia en línea, con el analista por teléfono y con el técnico in situ.**

El Cliente colaborará con la asistencia técnica remota, con el analista por teléfono y con los técnicos que se desplacen in situ de Dell, y seguirá sus instrucciones. La experiencia demuestra que la mayoría de los problemas y errores del sistema pueden solucionarse de forma remota siguiendo atentamente las instrucciones de diagnóstico remoto o a través de una estrecha cooperación entre el usuario y el analista o el técnico.

**Mantenimiento de software y versiones ofrecidas.** El Cliente mantendrá el software y los Productos cubiertos con los niveles o las configuraciones de versión mínimos especificados por Dell en [www.dell.com/support/global](http://www.dell.com/support/global). El Cliente también tiene que garantizar la instalación de piezas de repuesto, parches, actualizaciones de software o versiones posteriores, tal y como indica Dell, para que los Productos cubiertos puedan acceder a este Servicio.





**Copia de seguridad de datos y eliminación de datos confidenciales.** El Cliente deberá realizar una copia de seguridad de todos los datos, del software y de los programas existentes en todos los sistemas afectados antes y durante la prestación del Servicio. El Cliente deberá hacer copias de seguridad periódicas de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como medida preventiva contra posibles errores, modificaciones o pérdidas de datos. Además, el Cliente es responsable de eliminar cualquier información personal, confidencial o de su propiedad, y cualquier medio extraíble como tarjetas SIM, CD o tarjetas de PC, independientemente de que haya o no un técnico en el lugar proporcionando asistencia.

**DELL NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LO SIGUIENTE:**

- ☒ **SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD O PERSONAL;**
- ☒ **LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;**
- ☒ **LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES;**
- ☒ **CARGOS DE VOZ O DE DATOS EN LOS QUE SE HAYA INCURRIDO POR NO HABER RETIRADO TODAS LAS TARJETAS SIM U OTROS MEDIOS EXTRAÍBLES DE LOS PRODUCTOS CUBIERTOS QUE SE HAN DEVUELTO A DELL;**
- ☒ **LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O RED;**
- ☒ **CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS EXTERNO.**

Dell no será responsable de la restauración o reinstalación de programas ni datos. Al devolver un Producto cubierto o una pieza del Producto, el Cliente solo incluirá el Producto cubierto o la pieza que Dell haya solicitado.

**Configuración del antivirus.** Antes de recibir asistencia para la configuración del software antivirus, el Cliente debe disponer de un servicio de suscripción de antivirus activo.

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

**Términos y condiciones.** Esta Descripción del servicio está sujeta a los términos y condiciones de venta de Dell, cuando el producto ha sido adquirido directamente de Dell. Ninguna disposición de esta Descripción del servicio afecta o reduce los derechos y recursos legales según las leyes de protección del consumidor aplicables que, por ley, no pueden modificarse ni reducirse.



## Términos y condiciones de los Servicios de Dell

Consulte la tabla que aparece a continuación que detalla la URL aplicable a la ubicación del Cliente donde es posible encontrar el Acuerdo correspondiente. Las partes reconocen haber leído las condiciones en la página web y aceptan respetarlas.

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones correspondientes a su adquisición de servicios de Dell	
	Cientes que contratan servicios de Dell directamente de Dell	Cientes que contratan servicios de Dell a través de un distribuidor de Dell autorizado
<b>Estados Unidos</b>	Los de venta para consumidores de los EE. UU. en <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>	Los de venta para consumidores de los EE. UU. en <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>
<b>Canadá</b>	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (francés de Canadá)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (inglés) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (francés de Canadá)
<b>Asia-Pacífico-Japón</b>	Página web local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específica de cada país o <a href="http://www.dell.com/servicecontracts">www.dell.com/servicecontracts</a>	Las Descripciones del servicio y otros documentos del servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte del acuerdo entre usted y Dell; simplemente tienen por objeto describir el contenido del Servicio que contrata del vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y las restricciones y limitaciones de dicho Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al "Cliente" que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del servicio de Dell en este contexto deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell solo deberá interpretarse como una referencia a Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell respecto al 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.
<b>Europa, Oriente Medio y África</b>	Si usted es un cliente particular, se aplican los Términos de venta para los clientes particulares. Si usted es un cliente comercial, se aplican los Términos de venta comerciales. Consulte la página web <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específica de su país. Descripciones del servicio: seleccione su país en <a href="http://www.dell.com/servicecontracts">www.dell.com/servicecontracts</a>  Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar a continuación la URL que les corresponda: Francia: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Alemania: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Reino Unido: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	Las Descripciones del servicio y otros documentos del servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte del acuerdo entre usted y Dell; simplemente tienen por objeto describir el contenido del Servicio que contrata del vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y las restricciones y limitaciones de dicho Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al "Cliente" que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del servicio de Dell en este contexto deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell solo deberá interpretarse como una referencia a Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell respecto al 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.
<b>Latinoamérica y Caribe</b>	Página web local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específica de cada país o <a href="http://www.dell.com/servicecontracts">www.dell.com/servicecontracts</a>	Las Descripciones del servicio y otros documentos del servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte del acuerdo entre usted y Dell; simplemente tienen por objeto describir el contenido del Servicio que contrata del vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y las restricciones y limitaciones de dicho Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al "Cliente" que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del servicio de Dell en este contexto deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell solo deberá interpretarse como una referencia a Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del



		vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell respecto al Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.
--	--	---

\* Los clientes pueden acceder a su sitio web local [www.dell.com](http://www.dell.com) simplemente accediendo a [www.dell.com](http://www.dell.com) desde una computadora conectada a Internet dentro de su localidad o eligiendo entre las opciones en el sitio web de Dell en "Elija una Región/País", disponible en <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

**Todos los clientes:**

Antes de que caduque el acuerdo de servicio y de acuerdo con las limitaciones establecidas en esta Descripción del Servicio, es posible que pueda ampliar el periodo del servicio en función de las opciones disponibles en vigor para su Producto cubierto; a condición de que la duración del acuerdo de servicio no se amplíe más allá de la duración de los Servicios básicos de hardware (incluida cualquier extensión de la garantía). El Cliente también acepta que al renovar, modificar, extender o seguir utilizando el Servicio después del periodo original, el Servicio estará sujeto a la Descripción del servicio en vigor en ese momento, el cual puede revisarse en [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts).

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

Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la prestación de los Servicios, al utilizar los Servicios o el software asociado, o al hacer clic sobre el botón "Acepto" o activar la casilla "Acepto" u otra opción similar, que aparecen en la página web [Dell.com](http://Dell.com) en relación con su adquisición o en una interfaz de Internet o del software de Dell, usted acepta las condiciones de esta Descripción del servicio y de los acuerdos incorporados al presente documento a modo de referencia. En caso de suscribir esta Descripción del servicio en nombre de una empresa o de otra entidad jurídica, reconoce disponer de la autoridad necesaria para obligar a dicha entidad a cumplir con la Descripción del servicio, en cuyo caso los términos "usted" o "Cliente" pasarán a aplicarse a la entidad en cuestión. Además de recibir esta Descripción del Servicio, es posible que se solicite a los Clientes de determinados países que formalicen un formulario de Documentación de pedido debidamente firmado.



## Términos y condiciones adicionales correspondientes a los servicios relacionados con la asistencia y con la garantía

### 1. Productos cubiertos

Este Servicio está disponible para los productos cubiertos, entre los que se incluyen determinados productos Dell Inspiron™, XPS™ y Alienware™ adquiridos en una configuración estándar ("**Productos cubiertos**"). El producto específico cubierto según este Acuerdo se describe en la factura o en la página de información incluida con su copia de este Acuerdo. Se añaden Productos cubiertos periódicamente, por lo que se recomienda que se ponga en contacto con su representante de ventas o que visite [www.dell.com](http://www.dell.com) para obtener la lista más actualizada de los Servicios disponibles para sus productos. Todos los Productos cubiertos se etiquetan 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 ponga en contacto con Dell en relación con este Servicio.

### 2. Periodo del Servicio

El presente Acuerdo se inicia en la fecha en la que se realiza el pedido y se prolonga durante la totalidad del Periodo de servicio. El "Periodo de servicio" se inicia en la fecha de factura y se prolonga durante el periodo indicado en la factura del cliente. Para los países en los que Dell no vende directamente a los clientes finales, el Acuerdo se inicia en el momento de la primera compra y su duración es la indicada en los documentos acreditativos de Dell (por ejemplo, la factura de Dell) y en la página web de Dell. A menos que el Cliente y Dell acuerden lo contrario por escrito, las contrataciones de Servicios en virtud del presente Acuerdo deberán realizarse únicamente para el uso interno por parte del Cliente y no para fines de reventa o para ejecutarse como parte de un servicio prestado por una empresa de servicios.

### 3. Propiedad del producto y sus piezas

Todas las piezas o los componentes de servicio de Dell extraídos del Producto cubierto y cualquier producto original para el que el Cliente haya recibido un producto de repuesto pasan a ser propiedad de Dell. Si Dell envía una pieza, un componente o un producto de repuesto al Cliente, este debe ceder el artículo a Dell, a no ser que el Cliente haya contratado el servicio Conserve su disco duro para el producto afectado, en cuyo caso el Cliente podrá conservar los discos duros correspondientes. Si el Cliente no cede el artículo defectuoso a Dell como se ha indicado o si no devuelve la unidad defectuosa en un plazo de diez (10) días de acuerdo con las instrucciones por escrito que se incluyen con la unidad de reemplazo (en el caso de que un técnico de Dell no haya entregado la unidad personalmente), el Cliente acepta pagar a Dell la unidad de reemplazo al recibir la factura. **SI EL CLIENTE NO PAGA A DELL LAS PIEZAS O PRODUCTOS CORRESPONDIENTES, DELL TIENE DERECHO A CANCELAR EL PRESENTE ACUERDO, SUSPENDER LA GARANTÍA Y/O LA ASISTENCIA DEL SERVICIO DE CUALQUIER PRODUCTO DE DELL QUE EL CLIENTE POSEA HASTA QUE SE PAGUE EL MONTO CORRESPONDIENTE, Y/O A INICIAR OTRAS ACCIONES LEGALES.** Una suspensión de la garantía o del servicio por no devolver una pieza, componente o producto no afectará al periodo de su garantía o al acuerdo de servicio.

### 4. Piezas

Dell utiliza piezas nuevas y reacondicionadas de diferentes fabricantes a la hora de realizar reparaciones y sustituir los productos. El Cliente autoriza expresamente el uso de dichas piezas.

### 5. Términos de intercambio avanzado para todos los niveles de Servicio

Dell puede proporcionarle una pieza o producto de repuesto ("Artículo de repuesto") según un Servicio de repuesto por adelantado, independientemente del nivel de servicio original adquirido. Antes de facilitar el Servicio de repuesto por adelantado, Dell puede exigir un número válido de tarjeta de crédito y autorización de crédito o pago por el Artículo de repuesto antes de enviarlo. No cobraremos el Artículo de repuesto a su tarjeta de crédito, o le reembolsaremos el pago del Artículo de repuesto, 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 repuesto, y 2) nosotros confirmamos que el problema de su producto está contemplado por los Servicios básicos de hardware de Dell. Si Dell no recibe la pieza o el producto original en un plazo de 10 días, se cargará en su tarjeta de crédito el precio estándar actual del Artículo de repuesto. O bien, si era necesario un pago por adelantado antes del envío, no se reembolsará el pago. Si tras recibir su pieza o producto original, Dell determina que el problema del producto no está cubierto por los Servicios básicos de hardware, podrá devolver el Artículo de repuesto, a su propio cargo, en un plazo de diez (10) días a partir de la fecha en que Dell se ponga en contacto con usted en relación con la falta de cobertura para su problema. Si no devuelve el Artículo de repuesto, se cargará en su tarjeta de crédito el precio estándar actual de dicho artículo. O bien, si era necesario un pago por



adelantado antes del envío, no se reembolsará el pago. Si necesita un Artículo de repuesto pero no desea proporcionar autorización de crédito o pago en virtud de este párrafo, no recibirá el Servicio de repuesto por adelantado.

## 6. Información adicional importante

**Sin garantías.** En la medida en que lo permita la ley, el Cliente confirma y acuerda que, según la naturaleza del servicio, estos servicios se proporcionan "tal cual". Dell no ofrece ninguna garantía en relación con el servicio o los resultados del mismo, ya sea expresa o implícita, incluidas, entre otras, cualquier garantía implícita de comerciabilidad o idoneidad para un propósito particular. Dell renuncia expresamente a cualquier garantía sobre los servicios que se indican en el presente documento.

**Limitación de responsabilidad.** En la medida en que lo permita la ley, el recurso único y exclusivo del Cliente y la responsabilidad global y colectiva de Dell bajo contrato, acuerdo extracontractual o de otro modo según esta Descripción del servicio es un reembolso proporcional de los importes pagados a Dell para el servicio que constituye la base de la reclamación. Dell no será responsable en ningún caso ante usted o ante cualquier otra persona por ningún daño, incluidos sin limitación, cualquier daño indirecto, imprevisto, especial o resultante, gastos, costos, beneficios, pérdida de ahorros o ingresos, datos perdidos o dañados, o cualquier otra responsabilidad que surja y esté relacionada con el presente Acuerdo, ni por daños como resultado de la instalación, la desinstalación, el uso o la imposibilidad de usar el sistema, o por el uso de cualquier material de servicio proporcionado en este contexto.

ESTE ACUERDO LE OTORGA DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS, Y ES POSIBLE QUE USTED TENGA OTROS DERECHOS QUE VARIAN SEGÚN LA JURISDICCIÓN. ALGUNAS JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE (i) DAÑOS INCIDENTALES O RESULTANTES O (ii) GARANTÍAS IMPLÍCITAS, POR LO QUE ES POSIBLE QUE LAS LIMITACIONES ANTERIORES NO SE APLIQUEN EN SU CASO.

**Divisibilidad.** Si alguna de las disposiciones de la presente descripción del servicio fuese nula o inaplicable, las partes aceptan suprimirla y mantener la vigencia del resto de las disposiciones.

**Límites comercialmente razonables del alcance del Servicio.** En la medida en que lo permita la ley, Dell puede negarse a proporcionar los Servicios si, a su criterio, la prestación de los Servicios genera un riesgo innecesario para Dell o los proveedores de servicios de Dell, o si sobrepasan el alcance de los Servicios. Dell no es responsable de ningún fallo o retraso en la prestación del Servicio por causas ajenas a su voluntad. El Servicio abarca solamente los usos para los que el Producto cubierto de Dell se ha diseñado. El Cliente reconoce la probabilidad de que Dell no pueda solucionar el problema concreto del Cliente.

**Servicios opcionales.** Dell puede poner a disposición del Cliente la contratación de otros Servicios opcionales (incluida la asistencia en el punto de necesidad, la instalación, la asesoría y los servicios gestionados y profesionales de asistencia técnica y formación) y variarán en función de la ubicación del Cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell. En ausencia de tal acuerdo, los servicios opcionales se proporcionan de acuerdo con los términos y las condiciones de esta Descripción del servicio.

**Asignación.** Dell puede asignar este Servicio o Descripción del servicio a otros proveedores de servicios que considere aptos.

**Acuerdo completo.** ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 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.

**Cancelación.** Si ha adquirido este Servicio de un distribuidor distinto a Dell, compruebe el recibo de compra u otra documentación relativa a la venta para ver la política de devoluciones y visite el lugar de compra original para realizar devoluciones, cancelaciones o reembolsos. PARA LOS CLIENTES QUE LO ADQUIRIERON DE DELL, ES POSIBLE QUE PUEDA CANCELAR ESTE ACUERDO AVISANDO A DELL POR ESCRITO CON TREINTA (30) DÍAS DE ANTELACIÓN. DELL LE ENVIARÁ UN REEMBOLSO POR CUALQUIER PARTE SIN UTILIZAR DEL PLAZO DEL SERVICIO QUE HA PAGADO. SI TRANSCURRIERON MÁS DE TREINTA (30) DÍAS DEL AÑO CONTRACTUAL ACTUAL, NO SE PAGARÁ UN REEMBOLSO POR ESTE AÑO CONTRACTUAL. LOS SERVICIOS DE GARANTÍA BÁSICA NO SE PUEDEN CANCELAR. LA CANCELACIÓN DE LAS GARANTÍAS EXTENDIDAS O LOS SERVICIOS ADICIONALES EN CUALQUIER MOMENTO DESPUÉS DE LA REALIZACIÓN DEL PEDIDO PUEDE REDUCIR



CUALQUIER DESCUENTO APLICABLE Y ES POSIBLE QUE SE REQUIERA LA DEVOLUCIÓN DEL SISTEMA COMPLETO.

**Si usted es un cliente particular, la cláusula de cancelación anterior no afecta a las garantías legales o a los derechos de los consumidores aplicables.**

Dell puede cancelar este Servicio en cualquier momento de su periodo de vigor por cualquiera de estos motivos:

- El Cliente no abona la totalidad del importe de este Servicio de acuerdo con los plazos de facturación.
- El Cliente se niega a colaborar con el analista que le proporciona dicha asistencia.
- El Cliente no cumple todos los términos y las condiciones estipulados en esta Descripción del Servicio.
- El Cliente amenaza al técnico verbal o físicamente.
- La ubicación del Cliente o el área general donde se encuentra el producto está infestada de insectos, roedores, plagas, peligros biológicos, excrementos humanos o animales y/o productos químicos, evaluados razonablemente como inseguros por parte del técnico.
- El Cliente utiliza continuamente el Servicio de forma inadecuada para problemas fuera del alcance de aplicación del servicio, o incumple de otro modo los términos de la política de uso justo de Dell, tal como se describe en este documento.

Si Dell cancela este Servicio por cualquiera de las razones mencionadas anteriormente, Dell enviará al Cliente un aviso por escrito a la dirección indicada en la factura del Cliente. El aviso incluirá la razón de la cancelación y la fecha de entrada en vigor de la misma, a menos que la ley local exija otras cláusulas de cancelación que no puedan modificarse por acuerdo. Si Dell cancela este Servicio por cualquiera de las razones mencionadas anteriormente, el Cliente no tendrá derecho a ningún reembolso de los importes abonados o adeudados a Dell. Asimismo, Dell puede, a su criterio, dar por finalizados los Servicios en un plazo de treinta (30) días desde el aviso al Cliente, en cuyo caso el Cliente tendrá derecho a un reembolso proporcional de cualquier cuota no devengada para los Servicios que haya pagado el Cliente.

**Limitaciones geográficas y traslado.** El presente Servicio solo se prestará en las ubicaciones indicadas en la factura del Cliente. Este Servicio no está disponible en todas las áreas. En los casos que el traslado se haga a un país de destino donde el Servicio ya está disponible, Dell tomará medidas comercialmente razonables para cumplir con la obligación de Servicio, de acuerdo con los términos del Servicio correspondientes al país de destino. En los casos en los que el traslado se haga a un país donde el Servicio no está disponible, el Servicio no se transferirá. Las opciones de Servicio, incluidos los niveles de servicio y el horario de asistencia técnica, variarán dependiendo de la ubicación geográfica. Es posible que no se puedan contratar determinadas opciones en el lugar donde se encuentre el Cliente. La obligación de Dell de proporcionar sus Servicios a Productos cubiertos de Dell trasladados está sujeta a disponibilidad local y podrá tener tasas adicionales.

**Transferencia del Servicio.** De acuerdo con las limitaciones establecidas en esta Descripción del servicio, el Cliente puede transferir este Servicio a un tercero que adquiera el Producto cubierto del Cliente en su totalidad antes de la fecha de vencimiento del periodo de servicio vigente en ese momento, siempre y cuando el Cliente sea el comprador original del Producto cubierto y de este servicio, o bien, siempre que el Cliente haya adquirido el Producto cubierto y este Servicio a su propietario original (o a un cesionario anterior) y haya cumplido con todos los procedimientos de transferencia que se detallan en [www.dell.com/support/global](http://www.dell.com/support/global). Es posible que se aplique un importe por transferencia. Tenga en cuenta que si el Cliente o el tercero al que se le transfiere el Producto cubierto de Dell traslada el Producto cubierto a una ubicación geográfica en la que este Servicio no está disponible, o no lo está al mismo precio que el Cliente pagó por dicho Servicio, puede que el Cliente no tenga cobertura o que tenga que pagar una cantidad adicional para mantener las mismas categorías de cobertura de asistencia en la nueva ubicación. Si el Cliente decide no pagar dicho importe adicional, su Servicio podría cambiarse automáticamente a categorías de asistencia disponibles al precio inicial o a un precio menor en la nueva ubicación, sin reembolso alguno.

**Política de uso justo.** El uso de estos servicios está sujeto a la política de uso justo de Dell. La política de uso justo de Dell dispone que si en cualquier momento se observa que un usuario abusa de los Servicios por encima del nivel de uso razonablemente previsto, Dell se reserva el derecho de suspender o cancelar estos Servicios en la medida de lo permitido por la legislación local.



**Grabación de llamadas.** Si lo permite la legislación aplicable, Dell o sus subcontratistas externos podrán, a su criterio y exclusivamente para fines de supervisión de la calidad de la respuesta de Dell, grabar una parte o la totalidad de las llamadas entre usted y Dell. **Al utilizar estos Servicios, usted da su consentimiento para que sus llamadas con Dell o sus subcontratistas externos se supervisen o se graben.**

© 2015 Dell Inc. Todos los derechos reservados. En este documento pueden utilizarse marcas y nombres comerciales para referirse a las entidades propietarias de dichas marcas y nombres, o a sus productos. Se aplican los términos y condiciones de venta de Dell, que pueden encontrarse en el texto y las tablas anteriores de la sección "Términos y condiciones de los servicios de Dell".

