

Descripción del servicio

Dell ProSupport Plus para PC

Introducción

Dell se complace en presentar el servicio Dell ProSupport Plus para PC (el/los “Servicio/s”) de acuerdo con esta Descripción del servicio (“Descripción del servicio”). La factura, el acuse de recibo del pedido, la página de información, el presupuesto, el formulario de pedido u otro tipo de factura o acuse de recibo de pedido acordado entre las dos partes (según corresponda, la “Documentación del pedido”) incluirán los nombres de los servicios y las opciones de servicios disponibles que se hayan adquirido.

ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ES UN CONTRATO ENTRE USTED Y DELL. LEA ATENTAMENTE LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES, CONFORME A LOS CUALES DELL MARKETING L.P. (“DELL”) ACEPTA PRESTARLE ESTOS SERVICIOS. ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUIERE EL USO DEL ARBITRAJE INDIVIDUAL EN LUGAR DE JUICIOS CON JURADO O QUERELLAS COLECTIVAS PARA RESOLVER DISPUTAS.

Alcance del Servicio

Las características del servicio incluyen:

- Dell ProSupport Tech Support™, que incluye Priority Call Routing
- Responsable de cuenta de servicio (SAM) dedicado para clientes con 500 o más sistemas con derechos ProSupport Plus
- Accidental Damage (vea la descripción siguiente y consulte el [Anexo A](#) para ver los términos y condiciones específicos del país y del estado)
- Keep Your Hard Drive
- Análisis predictivo de fallos¹ con tecnología SupportAssist
- Enrutamiento de llamadas prioritarias y acceso telefónico prioritario las 24 horas al día, los 7 días de la semana (incluidos días festivos)² al centro global de expertos constituido por analistas de primer nivel que proporcionan asistencia para la solución de problemas relacionados con el hardware y determinados productos de software de fabricantes de equipos originales (OEM) de Dell. Con ProSupport Plus, su llamada será tratada como si fuera un contacto prioritario, superior a nuestros servicios estándar, y se envía al primer agente disponible capacitado para resolver su problema.
- Desplazamiento de un técnico in situ o envío de piezas de repuesto a las instalaciones del Cliente (según sea necesario tras el diagnóstico remoto y la solución de problemas, y de acuerdo con el nivel de servicio adquirido) para realizar las reparaciones necesarias y resolver una Incidencia cualificada (según se define a continuación). Para obtener más información acerca de los niveles de gravedad y las opciones de servicio in situ, consulte el [Anexo B](#).

¹ Determinada información del estado del sistema registrada por el software de SupportAssist debe normalmente generar una advertencia que se presenta al cliente en el soporte del cliente Producto (como se define a continuación) de un riesgo de fallo de la batería o el disco duro del Producto compatible. Para que el Cliente pueda recibir estas advertencias, deberá haber descargado e instalado correctamente SupportAssist. Asimismo, deberá adoptar medidas de inmediato tal como le indique la advertencia, o notificarlo al soporte técnico de Dell o a un representante de ventas de Dell cuando reciba por primera vez una advertencia predictiva de fallo. Keep Your Hard Drive no está disponible en modelos que tengan un disco duro soldado. Póngase en contacto con su representante de ventas para obtener información más detallada.

² La disponibilidad varía según el país. Para obtener más información, los clientes y socios del canal de Dell deben ponerse en contacto con su representante de ventas.



- Si un producto no se puede reparar en la ubicación de un Cliente, si Dell determina que se requiere un método de reparación distinto del servicio in situ (tras el diagnóstico remoto y la solución de problemas) para resolver un incidente o si el servicio in situ no se encuentra disponible para su producto, consulte el [Anexo C](#) para obtener información sobre las opciones de respuesta del servicio.
- Asistencia remota para la solución de problemas habituales (cuando esté disponible y con el consentimiento del Cliente) mediante la cual los técnicos de Dell se conectan directamente al producto a través de una conexión segura de Internet con el fin de agilizar la solución de problemas.
- Asistencia básica para aplicaciones y sistemas operativos del Cliente en relación con aplicaciones OEM de Dell comunes para usuarios finales, como el software Norton AntiVirus™, la suite de software Microsoft® Office, el software de contabilidad Intuit® QuickBooks®, el software Adobe® Photoshop® y el software Adobe Acrobat®; Para conocer otros títulos de software compatibles, consulte la lista integral de Asistencia para software de Dell o póngase en contacto con su analista de asistencia para obtener más información.

Qué incluye la asistencia "Introducción"	Qué NO incluye la asistencia "Introducción"
Asistencia para determinadas aplicaciones de usuario final y sistemas operativos OEM de Dell.	Asistencia para software no validado ni probado por Dell para su producto.
Preguntas básicas sobre procedimientos y definición de funciones.	Asistencia paso a paso para instalación, reinstalación o configuración.
Asistencia para parches y correcciones.	Asistencia en materia de rendimiento o asistencia administrativa.

- Asesoramiento inicial o asistencia para la configuración en relación con la conectividad de red³ simple para determinados equipos de sobremesa y portátiles. La asistencia para red simple se limita a un componente de software de cliente compatible con ProSupport, conectado a un solo puerto de router o punto de acceso inalámbrico, y no incluye conectividad a dispositivos, productos ni dominios secundarios.
- Acceso a foros de asistencia técnica en línea las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Supervisión de envíos de piezas y personal in situ por parte del Centro de actuación global de Dell, que puede identificar de forma proactiva los problemas de prestación de servicios y coordinar su resolución. Gestión de casos como medida de apoyo para hacer un seguimiento de la solución y la derivación de las Incidencias cualificadas.
- Acceso a SupportAssist for Business Pcs utilizado para la monitorización, la alerta, la recopilación de datos y la corrección remota de los productos cubiertos por el contrato ProSupport Plus.
- Gestión de la derivación para proporcionar un punto único de contacto para la administración de incidentes y su derivación, así como para conocer el estado de los incidentes dentro del alcance de este Servicio.
- Todos los servicios locales que ofrecen los proveedores de servicios autorizados de Dell
- **Programa de servicios internacionales de Dell:** Este programa ofrece opciones de servicio y soporte para cuando viaja fuera de su país de origen con determinados portátiles por un periodo inferior a seis (6) meses. Se aplican términos y condiciones adicionales; para obtener más información, consulte www.Dell.com/ISP.

Limitaciones de la cobertura de hardware:

La garantía limitada del hardware de Dell se aplicará al Producto compatible (tal como se define a continuación) y está disponible para su consulta en www.Dell.com/Warranty para clientes de EE. UU. y Canadá. Fuera de los Estados Unidos y Canadá, los términos y condiciones que describen la garantía aplicable al Producto compatible estarán disponibles el sitio web Dell.com regional

³ La asistencia para red simple se limita a un solo producto de cliente compatible con ProSupport, conectado a un solo puerto de router o punto de acceso inalámbrico, y no incluye conectividad a dispositivos, sistemas ni dominios secundarios.



correspondiente a la ubicación geográfica en la que se compró el Producto compatible, o bien cualquier otra ubicación geográfica donde se haya reubicado dicho Producto de conformidad con lo establecido en la sección 4.F. o 4.G. de la sección “Términos y condiciones adicionales correspondientes a los servicios relacionados con la asistencia y con la garantía”, que aparece más adelante. Es posible que se apliquen limitaciones a la cobertura de hardware, y puede haber disponibles ofertas de servicios para solventar estas limitaciones de hardware por un cargo adicional. Estas limitaciones de la cobertura están detalladas en www.Dell.com/Warranty y se aplican a los Productos con soporte en todas las ubicaciones geográficas, a menos que alguna limitación específica esté prohibida por la legislación local del lugar donde se ubique el Producto compatible en el momento en que el Cliente solicite el Servicio. Dell reparará los Productos compatibles o los componentes de un Producto compatible que incorporen una garantía limitada de por vida según lo estipulado en esta Descripción del servicio, mientras el contrato de servicio Dell ProSupport esté vigente. Si ha adquirido un Producto compatible o un componente con una garantía limitada de por vida, cuando finalice el acuerdo de servicios de Dell ProSupport, los Incidentes cualificados posteriores relacionadas con un Producto compatible o un componente con una garantía limitada de por vida se repararán en virtud del contrato de servicio básico para hardware de Dell disponible en www.Dell.com/ServiceContracts/global.

La garantía limitada del hardware de Dell, la garantía aplicable a los Productos compatibles fuera de los EE. UU. y Canadá, y los Servicios no cubren productos de hardware comerciales que utilicen, o en los que se hayan instalado, productos o componentes que no hayan sido proporcionados por Dell. La garantía limitada del hardware de Dell, la garantía aplicable a los Productos compatibles fuera de los EE. UU. y Canadá, y los derechos correspondientes a los Servicios podrían verse anulados si se instalan en el sistema de Dell productos de terceros que no hayan sido proporcionados por Dell.

Cómo ponerse en contacto con Dell para solicitar el Servicio

Programas de asistencia de autoenvío:

Para Clientes inscritos en el Programa TechDirect, las Incidencias cualificadas pueden ser manejadas por técnicos certificados del Cliente por medio de la presentación de una solicitud de servicio al sitio web de autoenvío o por medio de una consulta telefónica para la región de acuerdo con los términos y condiciones de TechDirect.

Todos los demás consumidores y clientes comerciales:

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 compatible.
- Proporcione el número de serie de la Etiqueta de servicio (tal como se define a continuación), el número de modelo, la versión actual del sistema operativo que utilice y la información adicional que solicite Dell. Dell verificará el Producto compatible 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:

El soporte de Dell ProSupport a través del sitio web, por chat y por correo electrónico está disponible en www.Support.Dell.com.

Solicitudes de soporte técnico por teléfono:

Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana (incluidos los festivos). Póngase en contacto con el centro de soporte de Dell ProSupport de su región para hablar con un analista de asistencia.

Configuración regional	Número de teléfono para ponerse en contacto con Dell
Estados Unidos	1-866-516-3115 o 1-800-433-7831
Canadá	1-866-516-3115
Otros países	Consulte www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts

La disponibilidad puede variar fuera de los Estados Unidos y está limitada a esfuerzos comercialmente razonables. Póngase en contacto con un representante de ventas o un analista de asistencia a fin de obtener información específica para su ubicación.



Segundo paso: asistencia para la solución de problemas remota

- Cuando se le solicite, identifique qué mensajes de error recibe, cuándo aparecen, qué acciones preceden a su aparición y qué pasos ha seguido ya 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 compatible, siempre que sea seguro.
- Si, tras finalizar el diagnóstico o la solución de problemas, Dell determina que hay que sustituir una pieza, devolver el producto para su reparación o enviar un técnico de servicio para que preste servicio in situ, le proporcionaremos instrucciones adicionales.

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs es una aplicación de software que, una vez instalada, permitirá a los administradores autorizados gestionar de forma centralizada su flota de Dell en el portal TechDirect. SupportAssist supervisará su sistema y recopilará información para ayudar a proporcionar asistencia técnica. En caso de que se detecte un problema, la información recopilada puede enviarse a Dell para proporcionarle una experiencia de asistencia mejorada, personalizada y eficiente.

Junto con ProSupport Plus, SupportAssist le proporcionará las siguientes funciones y capacidades:

- Monitorización de sistemas para buscar problemas que afecten al funcionamiento y al rendimiento normales, incluida la información sobre el uso basado en telemetría y la creación de informes de rendimiento.
- Creación automática de solicitudes de asistencia técnica de Dell si se detectan problemas.
- Carga automática de datos de diagnóstico, y de otros datos, para permitir el diagnóstico eficiente de los problemas.
- Recopilación periódica de datos de funcionamiento del sistema que permite a Dell ofrecer a los clientes de ProSupport Plus información predictiva acerca de su sistema.
- Creación e implementación automáticas de catálogos de actualizaciones personalizadas para BIOS, controladores, firmware y aplicaciones de Dell.
- Recomendaciones prácticas, incluidas las optimizaciones y la gestión de scripts de corrección y diagnóstico de autoría propia.

El software Dell SupportAssist no está diseñado para recopilar información personal, como archivos personales, historial de navegación web o cookies. Sin embargo, si los datos personales se recopilaran de manera involuntaria o se visualizaran durante el proceso de solución de problemas, se tratarán conforme a la Política de privacidad de Dell. Visite www.Dell.com/Privacy para consultar 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 sistemas Dell.

Para obtener más información sobre Dell SupportAssist, incluyendo la configuración, la implementación y el uso, y ver la lista más reciente de productos Dell compatibles, consulte el sitio web de Dell SupportAssist en: <http://Dell.Com/SupportAssist>.



Gestor de cuentas del servicio designado de ProSupport Plus (para clientes con 500 o más sistemas ProSupport Plus)

El SAM designado de ProSupport Plus es un recurso remoto que proporciona una amplia variedad de funciones y funcionalidades de gestión de sistemas, entornos y cuentas, y que se ha diseñado para reducir el tiempo de inactividad y mejorar la experiencia global de soporte de Dell. Para recibir los Servicios prestados por un gestor de cuentas del servicio (SAM), incluido, entre otros, el servicio Informes del SAM de ProSupport Plus, que se describe más adelante, (los “Servicios SAM”), los clientes deben: I) haber adquirido 500 o más sistemas con contratos de servicio ProSupport Plus vigentes y ser los propietarios registrados de las Etiquetas de servicio correspondientes (según se definen más adelante); y II) haber seguido el proceso adecuado de incorporación de Dell. El umbral de 500 etiquetas puede cumplirse por cualquier combinación de licencias existentes de los Servicios que se describen en esta Descripción del Servicio que tengan al menos 90 días restantes en su contrato existente de garantía y servicio, y servicios de ProSupport Plus para empresas que son o han sido anteriormente comprados para productos empresariales, y que tengan al menos 90 días restantes en los contratos de garantía y servicio que corresponden a esos productos empresariales. Si en el momento de la compra de estos Servicios, el Cliente no cumple con el umbral mínimo de 500 sistemas, Dell supervisará las posteriores compras que realice el Cliente de Servicios y los servicios ProSupport Plus para empresas, y si el Cliente posteriormente cumpliera o superara el umbral de 500 etiquetas, reunirá los requisitos para los Servicios SAM, y Dell intentará contactar de manera proactiva con el Cliente para programar la incorporación de los Servicios SAM.

Si Dell intenta contactar con el Cliente usando la información de contacto del Cliente disponible en los registros de venta y servicio de Dell en el momento de la compra de estos Servicios o en una fecha posterior cuando el Cliente alcance o supere el umbral de 500 etiquetas, y el Cliente se niega a responder o proporcionar la información solicitada por Dell para incorporar al Cliente con el fin de recibir los Servicios SAM, entonces Dell habrá cumplido con su obligación de proporcionar los Servicios SAM en virtud de esta Descripción del servicio. Si el Cliente posteriormente solicita la incorporación y recibir los Servicios SAM después de que el intento proactivo de Dell por incorporar al cliente no tenga éxito, el Cliente deberá contactar a Dell y solicitar dicha incorporación, así como presentar la información requerida por Dell. Los Clientes que alcancen el umbral de 500 sistemas pero que posteriormente tengan una cantidad menor perderán su derecho a los Servicios SAM una vez hayan transcurrido 90 tras la fecha en la que el Cliente hubiese caído por debajo del umbral de 500 sistemas sin haber adquirido un número suficiente de contratos de servicio adicionales para los Servicios o los servicios ProSupport Plus para empresas, al objeto de cumplir el requisito mínimo de 500 activos con derecho a ProSupport Plus.

Informes del SAM de ProSupport Plus

El servicio Informes del SAM de ProSupport Plus proporciona información sobre el estado del entorno con derecho a ProSupport Plus del Cliente. Este servicio de Informes del SAM está disponible para clientes elegibles con 500 o más sistemas con derecho a ProSupport Plus que reúnan los requisitos para disfrutar de los Servicios SAM. Las revisiones de los informes serán realizadas por el SAM. De manera predeterminada, el servicio de Informes del SAM de ProSupport Plus estará disponible mensualmente. El Cliente puede elegir modificar la frecuencia de los informes y tiene la opción de recibir los informes de forma mensual, trimestral o ad hoc. Es posible que las solicitudes de creación de informes personalizados o ad hoc incluyan importes adicionales.

La creación de informes de los servicios de asistencia consiste en lo siguiente:

Informes mensuales: esta función incluye informes estándar de seguimiento de incidentes globales y garantía de los Productos con soporte. El gestor de cuentas del servicio (SAM) de Dell utilizará los informes con el fin de proporcionar un análisis de tendencias e identificar oportunidades para impulsar la eficiencia operativa del entorno del Cliente.

Informe estándar de incidentes: incluye incidentes por producto, antigüedad y fecha del sistema, tiempo en el grado de gravedad, plazo para cerrar la tendencia, impacto en el negocio y tasas de actividad mensual.

Informe de envío estándar: incluye la tasa de envío y los envíos por componentes principales enviados, la antigüedad y fecha del sistema y las tasas de actividad mensual.

Informe de seguimiento de garantías: incluye todos los Productos compatibles por derecho, la garantía del producto y del hardware y la fecha de vencimiento del servicio de asistencia.

Entrega de informes para distribuidores autorizados de Dell y Clientes que realicen compras a través de los distribuidores autorizados de Dell:

Dell prestará el servicio de Informes del SAM de ProSupport Plus solo a una entidad: el distribuidor autorizado de Dell o el Cliente usuario final, no a ambos. Dell prestará el servicio de Informes del SAM de ProSupport Plus en la dirección y con arreglo a la información de contacto proporcionada a Dell en el momento de la compra de los Servicios, o en la información de contacto incluida en los registros de ventas y servicio de Dell en el momento en que el Cliente o el distribuidor autorizado de Dell cumplan o superen el umbral mínimo de 500 sistemas.



Opción 1: El distribuidor autorizado de Dell recibe los informes y los Servicios SAM. Si el Cliente es un distribuidor autorizado de Dell que ha adquirido el Producto compatible y los Servicios con la intención de distribuirlos pero aún no lo ha hecho, el distribuidor autorizado de Dell puede recibir los Informes del SAM si este hubiera adquirido más de 500 sistemas como se ha descrito anteriormente. Tenga en cuenta que cuando los informes se entregan a un Distribuidor autorizado de Dell no podrán clasificarse por clientes finales específicos, y si el Distribuidor autorizado de Dell requiere informes segmentados por Cliente según cuenta de usuario final, podrá solicitarse como un informe personalizado al SAM a un coste adicional.

Opción 2: El "cliente usuario final" del socio de canal recibe los informes. Esta opción está disponible si el Cliente ha comprado más de 500 equipos con derechos de ProSupport Plus o sistemas empresariales con derechos de ProSupport Plus para empresas y el Cliente proporciona la información solicitada por Dell para incorporar al Cliente. El Revendedor autorizado de Dell del Cliente debe identificar los activos revendidos, y completar el proceso de transferencia de etiquetas para cambiar la propiedad de los sistemas al nuevo cliente usuario final (como se describe a continuación en la Sección 4.G. de los Términos y condiciones adicionales correspondientes a los servicios relacionados con la asistencia y con la garantía). El Distribuidor autorizado de Dell del Cliente debe proporcionar al SAM del Cliente los nuevos números y la información de contacto clave del Cliente para validar la autorización e incorporar al Cliente por separado.

Incluido con los Servicios del SAM de ProSupport Plus

- Asistencia con la incorporación para asegurar que el cliente esté plenamente capacitado para recibir los servicios de ProSupport Plus.
- Planificación de la asistencia para sistemas con derechos en el entorno a fin de anticipar las necesidades de servicio actuales y futuras del cliente.
- Proporcionar el historial del servicio y los informes del contrato con una frecuencia acordada con el cliente, hasta un máximo de una vez al mes, para los sistemas autorizados. Consulte la sección acerca de los informes mensuales de ProSupport Plus para obtener más información acerca de los informes.
- Colaboración, en representación del cliente, con todos los servicios y todas las organizaciones comerciales de Dell cuando resulte necesario para resolver problemas técnicos o del negocio.
- Gestión de derivación para cuestiones que no puedan resolverse mediante los procesos estándar. Actuar como enlace de los Servicios para coordinar todos los recursos necesarios para resolver problemas de servicio o problemas del sistema, según sea necesario.
- Gestión de crisis. Proporcionar un único punto de contacto para la comunicación y colaboración entre el cliente y Dell cuando se produzcan interrupciones críticas no planificadas del servicio de TI tales como desastres naturales u otros cortes inesperados.
- Revisiones de servicio. El calendario, el periodo de tiempo y los temas que se tratarán serán determinados entre el cliente y el SAM durante la incorporación.

No incluido en el Servicio del SAM de ProSupport Plus

- La participación del SAM cuando un cliente no alcance el umbral mínimo de 500 sistemas con derechos de ProSupport Plus o en los productos que no tengan derechos según un contrato de asistencia de ProSupport Plus.
- Asistencia técnica, solución de problemas o actividades de diagnóstico (proporcionados por el servicio de asistencia técnica de ProSupport Plus).
- Cotización o venta de productos y servicios.
- Reemplazo de piezas en caso de que el producto esté defectuoso. Instalación y configuración del software o hardware
- Cualquier otro servicio no especificado como incluido en esta sección de Servicios del SAM.



Información importante adicional sobre el Servicio del SAM de ProSupport Plus

- El Servicio del SAM está disponible durante el horario laboral normal. El horario laboral se define por el lugar en que reside el SAM y puede variar según la región y el país.
- Según el propio criterio de Dell, otros recursos de la organización de asistencia e implementación globales de Dell pueden ofrecer asistencia fuera del horario comercial.
- La ubicación del SAM se asignará durante la incorporación, en función del área de servicio de preferencia del cliente y de la disponibilidad de personal.
- La compatibilidad de idiomas se basa en el idioma local del SAM. Algunos idiomas específicos pueden verse limitados por la disponibilidad de personal.

Daños accidentales

NOTA: Estos términos y condiciones de Accidental Damage NO son aplicables a clientes de Alemania, Australia, Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Nueva Zelanda, Noruega, Polonia, Portugal, Sudáfrica, Suecia, Suiza, República Checa, Reino Unido, Rumanía, Rusia y Turquía. Los Clientes de Europa, Oriente Medio y África pueden ver los términos de sus propias condiciones de cobertura para la protección contra daños accidentales o protección contra robo y daños accidentales, que describen los términos y condiciones que corresponden a la característica de daños accidentales adquirida por parte del Cliente de ProSupport Plus en:

- Para Clientes comerciales: www.Dell.com/ServiceContracts/global.
- Para Clientes consumidores: www.Dell.com/servicecontracts.

Los Clientes de Australia y Nueva Zelanda podrán acceder a su Seguro de protección de Accidental Damage de Dell o su Seguro de Accidental Damage de Dell con robo combinado con la Guía de servicios financieros y la declaración de divulgación de productos, donde se describen los términos y condiciones aplicables a la característica de Accidental Damage adquirida por parte del Cliente de ProSupport Plus en:

- Para Clientes comerciales: www.Dell.com/ServiceContracts/global.
- Para Clientes consumidores: www.Dell.com/servicecontracts.

Los Clientes de estos países también pueden solicitar sus términos y condiciones al representante de ventas de Dell.

Durante la vigencia del presente Acuerdo y con arreglo a sus limitaciones, repararemos el Producto compatible según sea necesario para corregir cualquier daño que pueda producirse durante el uso normal y habitual de dicho Producto y que haya sido provocado por daños accidentales durante la manipulación (que incluye caídas y derrames) o sobrecargas eléctricas (el “servicio Accidental Damage”).

Solo están cubiertos por el servicio Accidental Damage los componentes incorporados o en la unidad básica del Producto compatible, incluidos los componentes o accesorios necesarios para el funcionamiento normal de la unidad básica y proporcionados en el punto de venta, como la memoria interna, el LCD incorporado, los componentes y conmutadores internos, los botones incorporados, los cajones, las tapas o los paneles, los controles remotos o los cables.

Cuando se adquiere el servicio Accidental Damage para un sistema de escritorio, el sistema de escritorio y el monitor comprado con el sistema de escritorio estarán cubiertos por el contrato de servicio. El servicio Accidental Damage no cubre equipos de conexión externa, periféricos, que incluyen, entre otros, impresoras ni otros dispositivos que pueden funcionar conjuntamente con el Producto compatible, y este Servicio de asistencia ante daños accidentales no cubre componentes, cajas, montajes en pared de televisores o monitores, cableado o elementos clasificados como “accesorios” o “consumibles” y no incorporados o en la unidad básica del Producto compatible, como baterías que no tienen garantía, lámparas, cartuchos desechables/reemplazables de impresión/tinta, papel de impresión o fotografía, discos de memoria, tarjetas de memoria, tarjetas SIM, dispositivos desechables de memoria, conexiones de cable, cajas de transporte, lápices, estaciones de acoplamiento, módems externos, altavoces externos, dispositivos de juegos, discos de juegos, monitores secundarios, ratón externo para equipos portátiles, teclado externo para equipos portátiles u otros dispositivos de entrada/salida, todo otro componente no interno al Producto compatible para el que haya comprado el Servicio u otras partes/componentes que requieran mantenimiento regular del usuario.



Si reparamos su Producto compatible, usted comprende y acepta que podremos reemplazar piezas originales con piezas nuevas o usadas del fabricante original o una pieza equivalente de un fabricante distinto, según la medida en que lo permitan las leyes locales aplicables (y puede que se le solicite su consentimiento para el uso de dichas piezas en el momento en que informe de una Incidencia cualificada de daño accidental a Dell). Las piezas de reemplazo cumplirán la misma función que las originales. A nuestro exclusivo criterio, podremos designar una empresa afiliada o contratar a un tercero para llevar a cabo las reparaciones del Producto compatible.

En caso de que consideremos oportuno sustituir el Producto compatible antes que repararlo, recibirá un Producto compatible de prestaciones equivalentes o superiores al que había adquirido originalmente, de acuerdo con un criterio razonable y a nuestra entera discreción.

Para los incidentes que Dell determine que son elegibles para el servicio Accidental Damage en virtud de este Acuerdo (una "Incidencia cualificada de daño accidental"), la cobertura del Servicio está limitada a una Incidencia cualificada de daño accidental por Producto compatible por un periodo de doce (12) meses a partir de la fecha de inicio del plazo de los Servicios. La capacidad de presentar un incidente no se acumulará ni se prolongará durante otro periodo de doce meses, de forma tal que durante cualquier periodo de doce meses dentro del Plazo, el Cliente solo puede informar a Dell de un Incidente cualificado de Accidental Damage para obtener el servicio Accidental Damage. Sin embargo, cada Incidente cualificado de Accidental Damage se aplicará al periodo de 12 meses durante el que se notificó, aunque tal incidente sea resuelto durante un periodo posterior. Una vez que se ha alcanzado el límite de Incidencias cualificadas de daño accidental, el Cliente puede solicitar la reparación del Producto compatible por un cargo adicional.

Este no es un contrato de seguro. Lea detenidamente este Acuerdo y recuerde que Dell se reserva el derecho de cambiar o modificar cualquier punto de los términos y condiciones que figuran en este Acuerdo en cualquier momento. Dell también se reserva el derecho de determinar si y cuándo tales cambios se aplican a Clientes existentes y futuros.

Nivel de respuesta del servicio. Cuando solicite el Servicio, debe permitir que Dell evalúe el Producto compatible para determinar si el producto es elegible para recibir el Servicio. El agente de soporte técnico de Dell le informará sobre las opciones disponibles para enviar su Producto compatible a Dell para su evaluación y reparación. Siempre y cuando siga nuestras indicaciones, según se especifica en la sección "Colaboración con el diagnóstico en línea, el analista por teléfono y el técnico in situ" que aparece a continuación, Dell pagará todos los gastos de envío del Producto compatible a las instalaciones de servicio de Dell. En algunas ocasiones, Dell puede emplear otros métodos de evaluación y reparación disponibles en su caso como parte del Servicio. Este servicio Accidental Damage no cubre el software. Esta exclusión de software incluye, entre otros: 1) los defectos o daños (incluidos, a mero título enunciativo, los ocasionados por virus) en el software cargado previamente, en el software adquirido o de algún otro modo cargado en el Producto compatible; y 2) cualquier software cargado a través de la integración personalizada de fábrica. Asimismo, este Servicio no cubre ningún otro elemento añadido a través de la integración personalizada de fábrica. Emplearemos todos los esfuerzos razonables, si bien este Acuerdo no garantiza que así lo hagamos, para reparar o sustituir los elementos de integración personalizada de fábrica que no sean de software que de otra forma se considerarían componentes excluidos.

Limitaciones del servicio. Este Acuerdo no cubre la reparación o sustitución de los siguientes elementos:

- Cualquier daño o defecto del Producto compatible que sea meramente estético. Conforme al presente Acuerdo, no estamos obligados a reparar desperfectos derivados del desgaste ni otros defectos superficiales, como arañazos y abolladuras, siempre que no impidan el uso del Producto compatible.
- Todo Producto compatible que haya intentado reparar un tercero ajeno a Dell o a la persona designada por nosotros. No proporcionaremos el Servicio por defectos del producto que salgan a la luz después de la reparación o el intento de reparación del Producto compatible por usted o un tercero no autorizado por Dell para reparar el Producto compatible.
- Todo Producto compatible que sufra algún daño en relación con o como resultado de la instalación incorrecta o inadecuada por parte del Cliente. La "Instalación por parte del Cliente" incluirá cualquiera de las acciones siguientes, tanto las realizadas por el Cliente como por terceros en su nombre: (1) desembalaje o traslado del Producto compatible; (2) instalación o montaje de un Producto compatible en una pared o en otra estructura (o la retirada de este tras la instalación); y (3) colocación de soportes u otros dispositivos que soporten peso diseñados para el montaje o la instalación en una pared u otra estructura (o la retirada de estos). La Instalación por parte del Cliente no incluye los servicios de instalación adquiridos de Dell.
- Cualquier Producto compatible que perdido o extraviado. Para la reparación o sustitución de un Producto compatible deberá remitirnos el Producto compatible dañado en su integridad.



- Cualquier Producto compatible que resulte dañado por un incendio originado provocado por una fuente externa o dañado intencionadamente o por mal uso, abuso, incumplimiento de las instrucciones provistas con el Producto compatible, o el uso del Producto compatible en un entorno incorrecto. Si encontramos pruebas de daño intencionado, mal uso, abuso, incumplimiento de las instrucciones provistas con el Producto compatible o el uso del Producto compatible en un entorno incorrecto, no estaremos obligados a reparar o sustituir el Producto compatible.
- A menos que se especifique en el presente documento, cualquier otro daño no producido por fallos en los materiales, la mano de obra o el uso normal y habitual del Producto compatible.

Limitaciones adicionales para el Servicio adquirido después de la compra del Producto compatible. Donde lo permita la ley, este Servicio también puede estar disponible para su adquisición después de la fecha de compra de un producto por parte del Cliente. En este caso se aplican las condiciones y limitaciones siguientes:

- Las solicitudes de servicio del Producto cubierto no podrán presentarse hasta 30 días después de la fecha de compra del Servicio, tal como se indica en la factura del cliente, la página de información u otra confirmación del pedido; sin embargo, el período de espera de 30 días no se aplicará a los clientes que extiendan su período de servicio antes del vencimiento del período de servicio anterior
- El Cliente es responsable de garantizar que el Producto compatible se encuentre en condiciones normales de funcionamiento en el momento de la compra de los Servicios (incluido el servicio Accidental Damage). En ningún caso Dell será responsable del Servicio por daños o defectos existentes antes a la compra del Servicio por parte del Cliente.
- Dell se reserva el derecho de inspeccionar el Producto compatible para confirmar que esté en estado de funcionamiento normal. Dell puede, por un cargo adicional, ofrecer al Cliente opciones de reparación para devolver el producto subyacente a las condiciones normales de funcionamiento.
- Si, en el momento de la inspección, Dell determina a su exclusivo criterio que el daño o fallo del Producto compatible existía antes de la compra del Servicio, entonces se rechazará la solicitud de Servicio.

Keep Your Hard Drive

El servicio Keep Your Hard Drive (KYHD) permite a los Clientes conservar la posesión de sus unidades de disco duros averiados (unidades de disco duros [HDD] estándar, unidades de estado sólido [SSD] y Serial ATA [SATA]) al recibir las unidades de disco duros de sustitución en virtud de una Sustitución cualificada de KYHD. Una "Sustitución cualificada de KYHD" es una reparación y/o sustitución debida a defectos en la mano de obra ocurridos dentro del periodo de garantía del hardware aplicable a los Productos compatibles del Cliente. Todas las Reparaciones cualificadas se proporcionan en virtud de los términos del acuerdo de servicio o la garantía limitada del hardware del Cliente.

Productos compatibles: el Servicio Keep Your Hard Drive está disponible con los sistemas informáticos OptiPlex™, Precision™, Latitude™, (Dimension™), Venue™, Vostro™, XPS™, Alienware™, (Adamo™, Studio™), e Inspiron™ en configuración estándar. El Servicio KYHD funciona de forma simultánea con la garantía limitada del hardware y se encuentra disponible en los sistemas que contienen unidades de disco duro reemplazables en campo. Dell solo sustituirá un disco duro averiado que se haya comprado a Dell y esté instalado en un sistema Dell, excluyendo los elementos adquiridos a través del grupo de software y periféricos de Dell, bien en el momento de la compra del sistema o como un kit del Cliente, y que continúe en garantía. El Servicio KYHD no estará disponible para el Cliente hasta que un producto se considere elegible para una Sustitución cualificada de KYHD de Dell. Keep Your Hard Drive no está disponible en modelos con el disco duro soldado. Póngase en contacto con su representante de ventas para obtener información más detallada.



Procedimientos para la asistencia de Keep Your Hard Drive

Cómo recibir asistencia: los Clientes deben ponerse en contacto con la asistencia técnica de Dell según la sección precedente acerca de cómo comunicarse con Dell cuando experimenten un problema o sospechen de un error del disco duro. Los Clientes recibirán asistencia de acuerdo con su autorización de nivel de servicio correspondiente en virtud de este Acuerdo. Si el técnico determina que el disco duro requiere una Sustitución cualificada de KYHD, Dell enviará el disco duro de reemplazo al Cliente en virtud de la autorización de nivel de servicio del Cliente en virtud de este Acuerdo. Este Servicio de KYHD otorga al Cliente el derecho a conservar la posesión del disco duro averiado.

En caso de que un Cliente haya adquirido el Servicio e incluya o envíe por separado el disco duro del Producto compatible con derecho a este Servicio a Dell como parte de una Sustitución cualificada de KYHD, el Cliente acepta que su devolución de un disco duro con derecho a este Servicio (un "Disco con derecho devuelto") constituye una renuncia de su derecho a recibir el Servicio de Dell. Después de que Dell reciba un Disco con derecho devuelto, Dell no tendrá más obligaciones con el cliente con respecto a dicho Disco con derecho devuelto. Dell no estará obligado en ninguna circunstancia a devolver al Cliente un Disco con derecho devuelto, no se le pedirá que elimine datos o adopte ninguna otra acción con respecto al Disco con derecho devuelto del Cliente ni con respecto a los datos almacenados en el Disco con derecho devuelto. En el caso de que Dell reciba un Disco con derecho devuelto, Dell puede procesar dicho disco conforme a las políticas normalizadas de Dell como disco duro devuelto a Dell en virtud de los términos del contrato de servicio y la garantía subyacente del Cliente aplicable al Producto compatible del Cliente.

Las tasas de fallo de los discos duros son supervisadas constantemente y Dell se reserva el derecho a rechazar el servicio si cree razonablemente que el Cliente está usando en exceso el Servicio Keep Your Hard Drive (como cuando las solicitudes de un Cliente de sustitución de discos duros defectuosos exceden materialmente las tasas de fallo estándar para el disco y el sistema afectados). Si Dell determina (a su exclusivo criterio) que un Cliente abusa del servicio, Dell se reserva el derecho de cancelar dicho Servicio de acuerdo con las condiciones de cancelación que se establecen a continuación.

El contrato del servicio Keep Your Hard Drive (Conserve su disco duro) no incluye:

- Reparación o sustitución. (Cualquier asistencia de reparación o sustitución se proporciona en virtud del acuerdo de servicio o garantía limitada de hardware del Cliente).
- Destrucción de datos o borrado de datos.
- Recuperación, desecho o reciclaje de activos.
- Retención de discos duros sujetos a retiradas del producto debido a riesgos sanitarios y de seguridad. Discos duros no estándar solicitados como parte del servicio de integración personalizada de fábrica de Dell.
- Asistencia para discos duros averiados/retenidos. (La asistencia continúa exclusivamente en el disco duro de sustitución, en virtud del acuerdo de servicio o la garantía limitada del hardware según proceda).
- Toda actividad no indicada expresamente en esta Descripción del servicio. Reemplazo de un disco duro soldado

Responsabilidades del cliente para Keep Your Hard Drive

- **Notificar los fallos de los discos duros.** Notifique cada fallo producido en el disco duro al servicio de asistencia de garantía de hardware de Dell de conformidad con el acuerdo de servicio del Cliente.
- **Suministro de información de piezas.** Si se solicita, proporcione a Dell la información de identificación de la pieza ("PPID") o la información necesaria para comprobar que se ha producido un fallo en el disco duro cubierto por el Acuerdo.

Asistencia conjunta

Si surge algún problema con determinados productos y software de terceros que se utilicen habitualmente de forma conjunta con el Producto compatible del Cliente, Dell actuará a modo de único punto de contacto, según lo establecido en el presente documento, hasta que se aislen los problemas y se organice su derivación al proveedor externo del producto en cuestión. Específicamente, Dell se pondrá en contacto con el proveedor externo y elaborará un "incidente del problema" o un "ticket de problema" en nombre del Cliente y proporcionará la documentación necesaria sobre el 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 una solución alternativa, los pasos para corregir la situación, los cambios en la configuración o la 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 optar por la Asistencia conjunta, el Cliente debe contar con acuerdos de asistencia vigentes y con la autorización del tercero correspondiente. Una vez que se identifique y notifique el problema del Cliente, el tercero proporcionará soporte técnico para solucionarlo. **DELL NO SERÁ RESPONSABLE DEL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES.**



Puede consultar los socios actuales de asistencia [aquí](#). (Dirección URL completa: <http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Collaborative-Software-Assistance-List-Enterprise-and-End-User.pdf>.) Tenga en cuenta que los productos cubiertos de terceros podrían verse modificados en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes.

Asistencia integral de software

Dell ProSupport incluye asistencia integral de software de Dell para sistemas operativos, aplicaciones de usuario final, hipervisores y firmware de determinados OEM de Dell en Productos compatibles (los "Productos de software cubiertos") por teléfono o mediante la transmisión de software y otra información por medios electrónicos, o mediante el envío de software y otra información al Cliente. Los productos de software cubiertos por la asistencia incluyen aplicaciones cliente para usuarios finales preinstaladas, como el software Norton 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 de Dell.

Puede consultar los socios actuales de Asistencia de soporte integral para software [aquí](#). (Dirección URL completa: <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 terceros podrían verse modificados en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes.

Límites de la Asistencia integral de software de Dell. Dell no garantiza la solución de ninguna consulta particular relacionada con software ni que el Producto de software cubierto produzca un resultado específico. Las situaciones que generan consultas por parte del Cliente deben poder reproducirse en un sistema único (es decir, una unidad central de proceso con su estación de trabajo y otros periféricos). Dell puede concluir que un problema de software es lo suficientemente complejo o que el Producto compatible del cliente es de una naturaleza tal que impide realizar un análisis eficaz de la consulta mediante el soporte remoto. 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 creador del programa de software en cuestión no ofrezca una solución, la obligación de Dell de proporcionar asistencia al Cliente se considerará totalmente satisfecha.

Servicios excluidos

- Asistencia administrativa o de rendimiento.
- Actividades como la instalación, la desinstalación, el traslado, el mantenimiento preventivo, la asistencia de formación, la administración remota o cualquier actividad o servicio que no se mencione expresamente en esta Descripción del servicio.
- Suministro de artículos, sustitución de medios, suministros operativos, accesorios estéticos o piezas como baterías, estructuras y tapas, ni asistencia para tales productos.
- Soporte técnico directo para productos de terceros o asistencia conjunta para versiones que actualmente no están cubiertas por el fabricante, proveedor o socio.
- Asistencia de equipos dañados a causa de fenómenos naturales (por ejemplo, relámpagos, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes, entre otros), uso indebido, maltrato del Producto compatible o sus componentes (por ejemplo, uso de líneas de tensión incorrectas, uso de fusibles incorrectos, uso de dispositivos o accesorios incompatibles, ventilación inadecuada o insuficiente o incumplimiento de las instrucciones de funcionamiento, entre otros), modificación, instalación en entornos operativos o físicos incorrectos, mantenimiento incorrecto por parte del Cliente (o agente del Cliente), traslado del Producto compatible de manera incoherente para su diseño, extracción o alteración del equipo o de las etiquetas de identificación o fallos causados por un producto del que Dell no es responsable.
- Eliminación de spyware y virus.
- Servicios de copia de seguridad de datos.



- Instalación, configuración y optimización avanzadas de forma inalámbrica, en red o remota de aplicaciones que no aparecen mencionadas en esta Descripción del servicio.
- Secuencias de comandos, programación, diseño e implementación de bases de datos, desarrollo web o kernels recopilados.
- Reparación de daños o defectos en los Productos compatibles que afecten solo a la estética pero no al funcionamiento del dispositivo.
- Reparaciones necesarias por problemas de software o que resulten de alteraciones, ajustes o reparaciones realizadas por cualquier persona que no sea un empleado de Dell, un Distribuidor o Proveedor de servicios autorizado de Dell o un Cliente que use piezas reemplazables por el cliente (CSR).

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 compatibles, 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.

Cooperación con el diagnóstico en línea, con el analista por teléfono y con el técnico in situ. El Cliente cooperará con el servicio de soporte remoto, 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 problemas y errores de productos 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.

Obligaciones in situ. Cuando los Servicios requieran la realización de la tarea in situ, el Cliente proporcionará (sin coste para Dell) un acceso libre, seguro y suficiente a sus instalaciones y a los Productos compatibles; esto incluye un espacio de trabajo amplio, electricidad y una línea de teléfono local. También debe proporcionarse un monitor o pantalla, un ratón (o dispositivo señalador) y un teclado (sin coste para Dell), si el producto no cuenta con estos elementos. La visita del técnico de servicio debe realizarse en todo momento con la presencia de un adulto (ya sea el Cliente o un representante autorizado por el Cliente).

Mantenimiento de software y versiones ofrecidas. Los Clientes llevarán a cabo el mantenimiento del software y de los Productos compatibles con las configuraciones o a los niveles mínimos especificados por Dell según se detalla en www.support.dell.com o para Productos compatibles adicionales. 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 compatibles puedan acceder a este Servicio.

Copia de seguridad de datos y eliminación de datos confidenciales. El Cliente deberá crear una copia de seguridad de todos los datos, software y programas existentes en todos los productos afectados antes y durante la prestación del Servicio. El Cliente deberá crear copias de seguridad periódicas de los datos almacenados en todos los productos afectados como medida preventiva contra posibles errores, modificaciones o pérdida de datos. Además, el Cliente es responsable de eliminar cualquier información personal, confidencial o de su propiedad, así como cualquier medio extraíble tales como tarjetas SIM, CD o tarjetas de PC, independientemente de que haya o no un técnico in situ proporcionando asistencia. DELL NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LO SIGUIENTE:

- CUALQUIER INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, PATENTADA O PERSONAL; LA PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;
- LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES;
- LOS CARGOS DE VOZ O DE DATOS EN LOS QUE SE HAYA INCURRIDO POR NO HABER EXTRAÍDO TODAS LAS TARJETAS SIM U OTROS MEDIOS EXTRAÍBLES DEL INTERIOR DE LOS PRODUCTOS CUBIERTOS QUE SE HAN DEVUELTO A DELL;
- LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED; Y/O
- 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 compatible o parte del mismo, el Cliente solo incluirá el Producto compatible o la pieza que haya solicitado Dell o el técnico por teléfono.



Términos y condiciones adicionales aplicables a usuarios finales que adquieran su Producto compatible de un OEM

Un "OEM" (fabricante de equipos originales) es un distribuidor que vende los Productos compatibles en calidad de fabricante de equipos originales que compra Productos y Servicios Dell del grupo empresarial de Soluciones OEM de Dell (o su sucesor) para un proyecto OEM. Por lo general, un OEM incorpora o integra dichos Productos Dell en el hardware, software u otro bien de propiedad intelectual exclusiva del Cliente OEM, por lo que se genera un sistema o una solución especializados con funcionalidad para un sector o una tarea específicos (tal sistema o solución, "Solución OEM") y se revende dicha Solución OEM bajo la marca del OEM. Con respecto a los OEM, el término "Productos cubiertos" incluye los Productos cubiertos Dell que se proporcionan sin la marca Dell (es decir, el sistema listo de OEM sin marca) y "Usuario final" indica que usted o cualquier entidad que compre una Solución OEM lo hace para su propio uso final y no para revenderla, distribuirla o conceder sublicencias a otros. Es responsabilidad del OEM proporcionar un servicio de primer nivel para intentar solucionar el problema del Usuario final. El OEM debe realizar el mejor diagnóstico inicial posible antes de derivar la llamada a Dell. El OEM tiene esta responsabilidad incluso cuando su Usuario final acude a Dell para solicitar un servicio, y si un Usuario final acude a Dell para solicitar un servicio sin antes ponerse en contacto con a su OEM, Dell pedirá al Usuario final que se comunique con su OEM para recibir una solución de problemas de primer nivel antes de contactar con Dell.

Limitación de responsabilidad. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE DELL POR CUALESQUIERA RECLAMACIONES DERIVADAS O RELACIONADAS CON EL PRESENTE ACUERDO (INCLUIDOS LOS SERVICIOS PROVISTOS EN VIRTUD DEL PRESENTE) EN CUALQUIER PERIODO DE 12 MESES NO EXCEDERÁ EL IMPORTE TOTAL QUE HUBIERA ABONADO EL CLIENTE DURANTE LOS 12 MESES ANTERIORES A ESTE ACUERDO EN CONCEPTO DEL SERVICIO POR CADA PRODUCTO COMPATIBLE QUE ORIGINE TALES RECLAMACIONES.

ESTAS LIMITACIONES, EXCLUSIONES Y EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD SE APLICARÁN A TODO RECLAMO POR DAÑOS, TANTO SI SE BASAN EN CONTRATO, GARANTÍA, RESPONSABILIDAD ESTRUCTA, NEGLIGENCIA, JURISPRUDENCIA U OTRO TIPO.

LAS PARTES ACEPTAN QUE ESTAS LIMITACIONES DE LA RESPONSABILIDAD SEAN ASIGNACIONES ACORDADAS DEL RIESGO QUE CONSTITUYEN EN PARTE LA CONTRAPRESTACIÓN DE LA VENTA DE PRODUCTOS, SOFTWARE O SERVICIOS DE DELL AL CLIENTE, Y TALES LIMITACIONES SE APLICARÁN INDEPENDIENTEMENTE DEL FALLO DEL PROPÓSITO ESENCIAL DE CUALQUIER RECURSO LIMITADO E INCLUSO SI SE INFORMÓ A LA PARTE RELEVANTE SOBRE LA POSIBILIDAD DE QUE EXISTIERAN TALES RESPONSABILIDADES. NI DELL NI SUS AFILIADOS, NI SUS RESPECTIVOS SOCIOS, RESPONSABLES, DIRECTIVOS, EMPLEADOS O AGENTES, SON RESPONSABLES ANTE USTED, NI ANTE CUALQUIER USUARIO O PROPIETARIO POSTERIOR DEL PRODUCTO COMPATIBLE, DE CUALQUIER DAÑO INCIDENTAL O RESULTANTE, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LA RESPONSABILIDAD O LOS DAÑOS DERIVADOS DE QUE EL PRODUCTO COMPATIBLE NO ESTÉ DISPONIBLE PARA SU USO, LA PÉRDIDA O LA CORRUPCIÓN DE LOS DATOS O EL SOFTWARE, LESIONES PERSONALES, MUERTE U OTRAS PÉRDIDAS INDIRECTAS DEBIDO AL FALLO DEL PRODUCTO COMPATIBLE O CUALQUIER DAÑO INCIDENTAL, INDIRECTO, ESPECIAL O RESULTANTE DERIVADO O RELACIONADO CON EL USO O EL RENDIMIENTO DEL PRODUCTO CUBIERTO, INCLUSO SI HA INFORMADO A DELL DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS. NINGUNA DE LAS PARTES TENDRÁ RESPONSABILIDAD POR LO SIGUIENTE: (1) PÉRDIDA DE GANANCIAS, INGRESOS, BENEFICIOS O AHORROS; (2) PÉRDIDA O CORRUPCIÓN DE DATOS O SOFTWARE, PÉRDIDA DEL USO DE UN SISTEMA O RED O LA RECUPERACIÓN DE LOS MISMOS; (3) PÉRDIDA DE OPORTUNIDADES COMERCIALES; (4) INTERRUPCIÓN COMERCIAL O TIEMPO DE INACTIVIDAD; O (5) PRODUCTOS ENTREGABLES, PRODUCTOS DELL O PRODUCTOS DE TERCEROS QUE NO ESTÉN DISPONIBLES PARA EL USO. MEDIANTE LA FIRMA DE ESTE ACUERDO, USTED RENUNCIA EXPLÍCITAMENTE A CUALQUIER DEMANDA DESCRITA EN ESTE PÁRRAFO. USTED ACEPTA Y COMPRENDE QUE DELL NO SERÁ RESPONSABLE DE LOS IMPORTES ORIGINADOS POR DAÑOS SUPERIORES AL IMPORTE TOTAL EN DÓLARES QUE USTED HUBIERA ABONADO EN CONCEPTO DE LA COMPRA DE ESTE SERVICIO POR CADA PRODUCTO COMPATIBLE SUJETO AL PRESENTE ACUERDO. ALGUNOS ESTADOS Y JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN TOTAL O PARCIAL DE LOS DAÑOS O LOS DAÑOS INCIDENTALES O CONSECUENTES, POR LO QUE TODAS O ALGUNAS DE LAS LIMITACIONES ANTERIORES PUEDEN NO SER DE APLICACIÓN EN SU CASO. PERO EN TALES CASOS, ESTA CLÁUSULA SE INTERPRETARÁ COMO PARA EXIMIR O LIMITAR LA RESPONSABILIDAD DE LA FORMA MÁS AMPLIA PERMITIDA POR LA LEY DE APLICACIÓN.

Garantías de terceros. Estos Servicios pueden hacer que sea necesario que Dell acceda a software o hardware no 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 de los Servicios de Dell

Esta Descripción del Servicio se celebra entre usted, el cliente (“usted” o el “Cliente”), y la entidad de Dell que aparece identificada en la factura de la Documentación de pedido emitida por la compra de este Servicio.

Para consumidores de EE. UU.: Dell se alegra de poder proporcionar estos servicios a los Consumidores conforme a esta Descripción del Servicio y los “Términos de venta para el consumidor” de EE. UU. establecidos en <http://www.dell.com/terms> (denominados “Acuerdo”).

Para Clientes empresariales: este servicio se presta conforme a lo establecido en el acuerdo principal de servicios del Cliente firmado por separado con Dell, y está regido por dicho acuerdo, que autoriza explícitamente la contratación de este Servicio. En caso de que dicho acuerdo no exista, dependiendo de la ubicación del Cliente, este Servicio se presta conforme a lo establecido en los términos comerciales de venta de Dell o en el acuerdo al que se hace referencia en la tabla que aparece a continuación (según corresponda, el “Acuerdo”).

Para todos los Clientes: consulte la tabla que aparece a continuación, donde se detalla la URL según la ubicación del Cliente donde es posible encontrar el Acuerdo correspondiente. Las partes reconocen haber leído las condiciones en el sitio web y aceptan respetarlas.

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones correspondientes a su adquisición de servicios de Dell	
	Clientes que contratan servicios de Dell directamente de Dell	Clientes que contratan servicios de Dell a través de un distribuidor de Dell autorizado
Estados Unidos	Consumidores: Condiciones de venta para consumidores de los EE. UU. en www.dell.com/terms Empresas: www.dell.com/CTS	Consumidores: Condiciones de venta para consumidores de los EE. UU. en www.dell.com/terms Empresas: www.dell.com/CTS
Canadá	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francés de Canadá)	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francés de Canadá)
Países de América Latina y del Caribe	Sitio web local específico de cada país www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Sitio web local específico de cada país www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asia-Pacífico y Japón	Sitio web local específico de cada país www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global .*	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 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.



Europa, Oriente Medio y África	Sitio web local específico de cada país www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global . Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar a continuación la URL que les corresponda: Francia: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemania: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: www.dell.co.uk/terms	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 el 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 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 de www.dell.com simplemente accediendo a www.dell.com desde un equipo conectado a Internet dentro de su localidad o a través de las opciones que se encuentran en "Elija un país/región" de la página web de Dell, disponible en <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Todos los clientes:

Antes del vencimiento del contrato 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 compatible; a condición de que la duración del contrato de servicio no se amplíe más allá de la duración de la garantía limitada del hardware (incluida cualquier extensión de la garantía). El Cliente también acepta que al renovar, modificar, ampliar o seguir utilizando el Servicio después del periodo inicial, el Servicio estará sujeto a la Descripción del servicio en vigor en ese momento, disponible para su revisión en www.dell.com/servicedescriptions/global.

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 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.



Condiciones adicionales aplicables a los servicios relacionados con la asistencia y con la garantía

1. Productos compatibles

Este Servicio se encuentra disponible para los Productos compatibles e incluye determinados sistemas Dell OptiPlex™, Latitude™, Venue™, Inspiron™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Precision™ y Vostro™ comprados en configuración estándar (los "Productos compatibles"). Se añaden regularmente Productos compatibles, por lo que debe ponerse en contacto con su representante de ventas de Dell para obtener la lista más actualizada de los Servicios disponibles en sus productos Dell o de terceros.

Todos los Productos compatibles de Dell se etiquetan con un número de serie (la "Etiqueta de servicio"). El Cliente deberá adquirir un acuerdo de servicio independiente para cada Producto cubierto. Por ejemplo, una impresora adquirida de forma conjunta con un equipo portátil no está cubierta por el contrato de servicio del equipo portátil; la impresora y el equipo portátil requerirán contratos de servicio independientes. Indique la Etiqueta de servicio del Producto cubierto cuando se ponga en contacto con Dell en relación con este Servicio.

2. Servicios de asistencia

A. Garantía limitada del hardware. Los servicios relacionados con la asistencia que constituyan una Incidencia cualificada para los Productos compatibles pueden incluir opciones de soporte técnico (remota, telefónica, por Internet, etc.), piezas de repuesto y servicios de mano de obra relacionados para reparar o reemplazar defectos de mano de obra en conformidad con la garantía limitada y dentro del plazo aplicable para los Productos compatibles del Cliente. La garantía limitada del hardware de Dell se encuentra disponible para su consulta en www.Dell.com/Warranty o está publicada fuera de Estados Unidos en el sitio web regional de Dell.com. Los términos y condiciones adicionales específicos de cada estado relacionados con los compradores consumidores se incluyen en las disposiciones específicas de cada estado en el [Anexo A](#) siguiente.

B. Restricciones aplicables a la cobertura de hardware. Es posible que se apliquen limitaciones a la cobertura de hardware, y puede haber disponibles ofertas de servicios para solventar estas limitaciones de hardware por un cargo adicional. Visite www.Dell.com/Warranty para obtener información sobre la garantía o contacte con el analista de asistencia técnica de Dell para obtener más información.

C. Reemplazo de unidades completas e imposibilidad de devolución. Si Dell determina que una pieza o componente del Producto compatible defectuoso se puede

desconectar y volver a conectar fácilmente (como un teclado o un monitor) o si Dell determina que el producto compatible debe sustituirse como unidad íntegra, Dell se reserva el derecho de enviar al cliente una unidad de repuesto completa. Todas las piezas o los componentes de servicio de Dell extraídos del Producto compatible y cualquier producto original para el que el cliente reciba un producto de reemplazo se convierten en propiedad de Dell. Si Dell suministra una pieza, componente o producto de reemplazo al Cliente, este debe entregar el artículo defectuoso a Dell, a menos que sea un disco duro conservado en virtud de las condiciones del servicio Keep Your Hard Drive en relación con el sistema afectado, en cuyo caso el Cliente puede conservar el disco duro correspondiente. Si el Cliente no entrega el artículo defectuoso a Dell como se indicó anteriormente, o si no devuelve la unidad defectuosa dentro de diez (10) días (en el caso de que el técnico de Dell no haya entregado en persona la unidad de reemplazo), 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 LA ASISTENCIA DEL SERVICIO DE CUALQUIER PRODUCTO DELL QUE EL CLIENTE POSEA HASTA QUE SE PAGUE EL MONTO CORRESPONDIENTE E INICIAR OTRAS ACCIONES LEGALES.** Una suspensión de la garantía o del servicio por no devolver una pieza, componente o producto no perjudicará las condiciones de su garantía.

D. Piezas en existencias. En la actualidad, Dell dispone de almacenes de piezas en distintos lugares situados por todo el mundo. Es posible que algunas piezas no se encuentren disponibles en el lugar más próximo a la dirección del Cliente. Si una pieza que se necesita para reparar el Producto compatible no se encuentra disponible en un centro de Dell cercano a la ubicación del Cliente y debe solicitarse a otro centro, el envío se realizará en la fecha que resulte más práctica y comercialmente razonable.

E. Piezas de repuesto. Dell utiliza piezas nuevas y reacondicionadas de diferentes fabricantes a la hora de realizar reparaciones cubiertas por la garantía. El Cliente autoriza expresamente el uso de dichas piezas.

3. Periodo de servicio. Esta Descripción del Servicio comienza en la fecha que se muestra en la Documentación de pedido y se mantiene hasta el plazo ("Plazo") indicado en dicha documentación. Según corresponda, la cantidad de sistemas, productos, licencias, instalaciones, implementaciones, puntos finales gestionados o usuarios finales para los que el Cliente haya adquirido uno o más Servicios, la tarifa o el precio y el correspondiente Plazo de cada Servicio se indican en la Documentación de pedido del Cliente u otra forma de facturación, confirmación de orden de pedido u orden de compra establecida de común acuerdo. 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 distribución o para ejecutarse como parte de un servicio prestado por una empresa de servicios.

4. Información adicional importante

- A. **Cambios en la planificación.** Una vez que se haya programado este Servicio, cualquier cambio que se haga en la programación deberá producirse como mínimo ocho (8) días naturales antes de la fecha programada. Si el Cliente cambia la programación de este Servicio en un plazo igual o inferior a siete (7) días antes de la fecha programada, estará sujeto a un cargo por cambio en la programación no superior al 25 % del precio de los Servicios de Dell vigente en ese momento. El Cliente acepta que deberá confirmar cualquier cambio en la programación del servicio al menos 8 días antes del inicio de dicho servicio.
- B. **Límites comercialmente razonables al alcance del servicio.** Dell puede renunciar a proporcionar los Servicios si, en su opinión, la prestación de los Servicios genera un riesgo innecesario para Dell o los proveedores de Servicios de Dell, o si excede 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 se ha diseñado.
- C. **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 consultoría y los servicios gestionados y profesionales de asistencia o formación) y variarán en función de la ubicación del Cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell. Si no existiese dicho acuerdo, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en este Acuerdo.
- D. **Grabación de llamadas.** Al llevar a cabo sus obligaciones, Dell o los subcontratistas externos podrán, a su criterio y únicamente con el fin de supervisar la calidad de la respuesta de Dell, grabar parte o todas las sesiones telefónicas 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.**
- E. **Cancelación.** Las condiciones de cancelación para los Clientes consumidores se incluyen en el [Anexo A](#).

Para todos los demás clientes, Dell puede cancelar este Servicio en cualquier momento del Plazo de servicio por cualquiera de las siguientes razones:

El Cliente no abona la totalidad del importe de este Servicio de acuerdo con los plazos de facturación.

el cliente adopta una actitud insultante o amenazadora, o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico desplazado in situ; o

El Cliente no cumple con todos los términos y condiciones estipulados en esta Descripción del servicio.

Si Dell cancela este Servicio, lo notificará por escrito al Cliente en la dirección indicada en su factura. En la notificación, se indicará el motivo de la cancelación y la fecha en que se hará efectiva, que no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en que Dell envíe la notificación de cancelación al Cliente, a menos que la legislación aplicable estipule 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 debidos a Dell.

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.

- F. **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 ubicaciones. Las opciones del Servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de asistencia técnica y los tiempos de respuesta in situ, variarán según la localización geográfica y la configuración; en consecuencia, es posible que no se puedan contratar determinadas opciones en la ubicación del Cliente. Póngase en contacto con un representante de ventas para obtener más información. La asistencia fuera del país en el cual el Cliente adquirió este Servicio (por ej., durante un viaje) puede estar disponible en base a esfuerzos comercialmente razonables (por ejemplo, puede no estar disponible en todos los países, o para todas las piezas, o para todos los Clientes). La obligación de Dell de proporcionar los Servicios a Productos compatibles reubicados está sujeta a la disponibilidad local del servicio y puede comportar el pago de tasas adicionales; asimismo, dichos Productos compatibles reubicados pueden someterse a inspecciones y a una nueva certificación con las tarifas de consultoría relativas a los materiales y al tiempo aplicadas por Dell en ese momento. El Cliente facilitará a Dell el acceso necesario y seguro a sus instalaciones sin que esto suponga coste alguno para Dell con el fin de que Dell pueda llevar a cabo sus obligaciones. Para los clientes de Europa, Oriente Medio y África, a menos que se indique lo contrario en esta Descripción del Servicio, el servicio in situ estará disponible a una distancia máxima de 150 km del punto de logística de Dell más cercano. Póngase en contacto con su representante de ventas para obtener más información.
- G. **Transferencia del Servicio.** Con arreglo a las limitaciones establecidas en esta Descripción del servicio, el cliente podrá transferir este servicio a un tercero que adquiera



la totalidad del Producto compatible al Cliente antes de que venza el periodo de servicio en vigor en ese momento, siempre que el cliente fuera el comprador original del Producto compatible y quien contratase este Servicio o lo adquiriera y contrate respectivamente de su propietario original (o de un tercero a quien se le transfiriera previamente) y siguiera todos los procedimientos de transferencia disponibles en www.support.dell.com. Es posible que se aplique un recargo por transferencia. Tenga en cuenta que si el Cliente o el cesionario del Cliente traslada el Producto compatible a una ubicación geográfica en la que este Servicio no está disponible, o no lo está al mismo precio que el Cliente pagó por este servicio, puede que el Cliente no tenga cobertura o que tenga que abonar un cargo adicional para mantener las mismas categorías de cobertura de asistencia en la nueva ubicación. Si el Cliente decide no abonar dicho importe adicional, su Servicio podría cambiarse automáticamente a categorías de soporte disponibles al precio inicial o a un precio menor en la nueva ubicación, sin reembolso alguno.

- H. Arbitraje vinculante. ESTE ACUERDO REQUIERE EL USO DEL ARBITRAJE INDIVIDUAL PARA SOLUCIONAR DISPUTAS O CONTROVERSIAS ENTRE EL CLIENTE Y DELL, EN LUGAR DE EMPLEAR JUICIOS CON JURADO O ACCIONES COLECTIVAS, CONFORME A LOS TÉRMINOS QUE SE DETALLAN EN LOS CONDICIONES (GENERALES) DE VENTA (consulte www.dell.com/terms). Ni Dell ni usted podrán iniciar una acción de ninguna manera que surja de esta Descripción del Servicio más de dieciocho (18) meses después de que la causa de la acción haya comenzado o, en el caso de no realizarse el pago, más de dieciocho (18) meses después de la fecha del último pago. Únicamente para clientes comerciales: los términos y condiciones de resolución de litigios aplicables a este acuerdo y a su adquisición de este Servicio se establecen en las condiciones comerciales de venta de Dell (disponibles en www.dell.com/terms) o en el acuerdo principal de servicios firmado por separado con Dell que autoriza explícitamente la venta de este Servicio.**
- I. Avisos.** Cualquier aviso por escrito que dirija a Dell deberá enviarlo a la siguiente dirección: Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, A/A: Service and Support Department.
- J. Legislación aplicable.** ESTE ACUERDO, EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY APLICABLE, SE REGIRÁ POR LAS LEYES DEL ESTADO DE TEXAS (EE. UU.), INDEPENDIEMENTE DE LAS NORMATIVAS SOBRE CONFLICTOS DE LEYES.
- K. Asignación.** Dell se reserva el derecho de asignar sus derechos y obligaciones bajo esta Descripción del Servicio a un tercero cualificado designado por Dell. En caso de que se produjera una asignación tal, acepto

revisar únicamente el rendimiento del usuario asignado del tercero en virtud de este acuerdo.

- L. 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.
- M. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS.** DELL NO OFRECE GARANTÍAS SOBRE LOS SERVICIOS QUE SE INDICAN EN EL PRESENTE DOCUMENTO, YA SEAN EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS, AUNQUE SIN CARÁCTER LIMITATIVO, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN DETERMINADO FIN. DELL RENUNCIA EXPRESAMENTE A CUALQUIER GARANTÍA SOBRE LOS SERVICIOS QUE SE INDICAN EN EL PRESENTE DOCUMENTO.
- N. LIMITACIÓN DE SOLUCIONES.** SU RECURSO EXCLUSIVO Y LA RESPONSABILIDAD COLECTIVA Y COMPLETA DE DELL, YA SEA DE FORMA CONTRACTUAL, EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRA MANERA, BAJO ESTE ACUERDO ES LA REPARACIÓN DEL PRODUCTO O COMPONENTES DEFECTUOSOS, SEGÚN LO ESTIPULADO EN ESTE ACUERDO. SI DELL NO PUEDE REALIZAR ESTA REPARACIÓN, SU RECURSO EXCLUSIVO Y LA RESPONSABILIDAD COMPLETA DE DELL CONSISTIRÁN EN EL PAGO DE LOS DAÑOS REALES QUE NO SUPERARÁN EL CARGO PAGADO POR USTED EN LOS DOCE (12) MESES ANTERIORES O, SI NO SE PAGÓ NINGÚN CARGO, LOS CARGOS ANUALES PUBLICADOS EN ESE MOMENTO PARA ESTE ACUERDO. EN NINGUNA CIRCUNSTANCIA SERÁ RESPONSABLE DELL ANTE USTED O CUALQUIER OTRA PERSONA DE LOS DAÑOS, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALES, ESPECIALES O RESULTANTES, LOS GASTOS, EL COSTE, LOS BENEFICIOS, LA PÉRDIDA DE AHORROS O GANANCIAS, LA PÉRDIDA O DAÑOS EN LOS DATOS O CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD DERIVADA DE O RELACIONADA CON ESTE ACUERDO, O DE LA INSTALACIÓN, DESINSTALACIÓN, USO O INCAPACIDAD DE USO DEL PRODUCTO, O DEL USO DE CUALQUIER MATERIAL DE SERVICIO SUMINISTRADO MEDIANTE EL PRESENTE DOCUMENTO. ESTE ACUERDO LE OTORGA DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS Y ES POSIBLE QUE USTED TENGA OTROS DERECHOS QUE VARÍAN SEGÚN LA JURISDICCIÓN O LA UBICACIÓN. 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.



•
Para obtener más información acerca de nuestra oferta de servicios, póngase en contacto con su representante de Dell o visite www.dell.com/services. La disponibilidad varía según el país. Para obtener más información, los Clientes y los socios del canal de Dell deben ponerse en contacto con el representante de ventas.

© 2021 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 hacen referencia al texto y a la tabla anterior titulada "Términos y condiciones de los Servicios de Dell". Puede obtenerse una copia en papel de los términos y condiciones de venta de Dell previa solicitud.

Anexo A

Términos y condiciones específicos del país y específicos del estado

Disposiciones específicas de cada país sobre la legislación aplicable y la jurisdicción para los Clientes de Asia-Pacífico y Japón (APJ).

La ley de aplicación y los tribunales que pueden decidir en una disputa derivada del presente Acuerdo o relacionada con él dependen del domicilio del Cliente. Cada una de las partes acepta la ley de aplicación que se indica a continuación, independientemente de las normativas sobre elección o conflicto de leyes o la Convención de las Naciones Unidas sobre la Venta Internacional de Mercaderías, y la jurisdicción exclusiva de los tribunales de aplicación siguientes.

Si el Cliente tiene domicilio en:	La ley de aplicación es:	Los tribunales con jurisdicción son:
China	Leyes de la República Popular de China	Jurisdicción exclusiva del Tribunal del Pueblo en Xiamen
Hong Kong	Leyes de Hong Kong	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Hong Kong
Taiwán	Leyes de Taiwán	Jurisdicción no exclusiva del Tribunal de Distrito de Taipéi en el ROC
Corea	Leyes de Corea	Jurisdicción no exclusiva del Tribunal Regional Central de Seúl
Malasia	Leyes de Malasia	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Malasia
Singapur	Leyes de Singapur	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Singapur
Tailandia	Leyes de Tailandia	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Tailandia
India	Leyes de India	Jurisdicción exclusiva de los tribunales de Bangladesh
Japón	Leyes de Japón	Jurisdicción exclusiva del Tribunal del distrito de Tokio, Japón
Cualquier otro país en la región de Asia-Pacífico y Japón, con excepción de Australia y Japón	Leyes de Singapur	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Singapur

Disposiciones adicionales específicas de cada estado para determinados Clientes consumidores en los EE.

UU. Dell ofrece determinados productos para uso personal, familiar o doméstico. A menos que lo requiera la ley, las siguientes condiciones se aplican únicamente a los clientes que adquieren dichos productos para su propio uso personal, familiar o doméstico y no para fines de reventa, investigación, empresarial u otros fines ("Consumidores"). El término "Acuerdo" de este Anexo A se refiere a esta Descripción del Servicio.

A. 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. LA GARANTÍA LIMITADA DEL HARDWARE BÁSICA NO SE PUEDE 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 PRODUCTO COMPLETO. DELL PUEDE CANCELAR INMEDIATAMENTE ESTE ACUERDO Y USTED NO TENDRÁ DERECHO A UN REEMBOLSO SI NO CUMPLE CON TODOS LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTABLECIDOS EN ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, SI NO REALIZA NINGÚN PAGO EN EL MOMENTO DE SU VENCIMIENTO, SI NO PROPORCIONA UNA UBICACIÓN EN SU HOGAR QUE SEA PROPICIA PARA LA REPARACIÓN DEL PRODUCTO, SI INSISTE EN QUE EL SERVICIO SE PRESTE EN DISTINTAS UBICACIONES, SI NO CONTROLA CORRECTAMENTE A UNA MASCOTA, SI PRESENTA UN COMPORTAMIENTO ABUSIVO O SE NIEGA A COOPERAR CON NUESTRO TÉCNICO, SI AMENAZA A NUESTRO TÉCNICO VERBAL O FÍSICAMENTE, O SI SU UBICACIÓN O EL ÁREA GENERAL DONDE SE ENCUENTRA EL PRODUCTO ESTÁ INFESTADO DE INSECTOS, ROEDORES, PLAGAS, RIESGOS BIOLÓGICOS, EXCREMENTOS HUMANOS O ANIMALES O PRODUCTOS QUÍMICOS, SEGÚN LO RAZONABLEMENTE

DETERMINADO COMO INSEGURO POR NUESTRO TÉCNICO. Si Dell cancela este Servicio, enviará al Cliente una notificación de la cancelación por escrito a la dirección indicada en la factura del Cliente o a la última dirección que aparece en los registros de Dell. La notificación incluirá el motivo de la cancelación y la fecha efectiva de dicha cancelación, que no será inferior a diez (10) días desde la fecha del envío de la notificación de cancelación al Cliente por parte de Dell. La legislación local puede requerir otras disposiciones de cancelación que no se pueden modificar por acuerdo. Las disposiciones de cancelación específicas de cada estado que pueden aplicarse a los Clientes consumidores de cada estado de los Estados Unidos se especifican en la siguiente sección.

B. Disposiciones específicas por estados. Los términos detallados en esta sección son específicos para las garantías y los servicios adquiridos por un cargo adicional en determinados estados. Si usted no es residente permanente del estado identificado en los siguientes párrafos en el momento de realizar la compra del servicio con un cargo por separado, no podrá optar a estos derechos o recursos. No estamos obligados a proporcionar el servicio bajo estos términos excepto en los estados que se especifican a continuación.

Clientes de Alabama, Georgia y Kentucky. Las obligaciones de Dell dispuestas en el presente Acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell.

- Clientes de California. Usted puede cancelar el presente Acuerdo en cualquier momento mediante los procedimientos de cancelación aquí estipulados. Si cancela este Acuerdo dentro de los 30 días posteriores a su recepción, recibirá un reembolso completo si no se ha realizado ninguna reclamación del contrato. Si se ha realizado alguna reclamación del contrato, recibirá un reembolso prorrateo en función del valor al por menor del servicio suministrado. Si cancela este Acuerdo transcurridos treinta (30) días después de la recepción de dicho Acuerdo, tendrá derecho a un reembolso prorrateado como sigue: reembolso = el precio total menos (a) el número de días transcurridos desde la fecha en que usted recibe el hardware cubierto hasta que nosotros recibimos el aviso de su cancelación dividido por el plazo de este Acuerdo; (b) 0,1 multiplicado por el precio total; y (c) el coste de cualquier reparación o sustitución que se le haya proporcionado antes de la cancelación.
- Clientes de Illinois. Usted puede cancelar el presente Acuerdo en cualquier momento mediante los procedimientos de cancelación aquí estipulados. Si cancela este Acuerdo transcurridos treinta (30) días después de la recepción de dicho Acuerdo, tendrá derecho a un reembolso prorrateado como sigue: reembolso = el Precio total menos (a) el número de días transcurridos desde la fecha en la que usted recibe el hardware cubierto hasta que nosotros recibimos el aviso de su cancelación dividido por el plazo de este Acuerdo; (b) 0,1 multiplicado por el Precio total; y (c) el coste de cualquier reparación o sustitución que se le haya proporcionado antes de la cancelación.
- Clientes de Florida. Los términos establecidos en este párrafo son específicos de los residentes permanentes de Florida que adquieran tanto el hardware como el presente Acuerdo para fines personales, familiares o domésticos. Si usted no es residente permanente de Florida en el momento de realizar la compra del hardware y de este Acuerdo para fines personales, familiares o domésticos, no podrá optar a estos derechos y recursos. Usted puede cancelar el presente Acuerdo en cualquier momento mediante los procedimientos de cancelación aquí estipulados. En caso de que cancele el presente Acuerdo, tendrá derecho a un reembolso, que se basará en el 90 % del precio de compra a prorrata no devengado menos las indemnizaciones pagadas o menos el coste de las reparaciones realizadas en su nombre. En caso de que el contrato sea cancelado por Dell, el reembolso se basará en el 100 % del precio de compra a prorrata no devengado. El arbitraje de todas y cada una de las reclamaciones y disputas surgidas exclusivamente de los términos y condiciones del presente Acuerdo no será vinculante a menos que ambas partes acuerden por escrito, en el momento de formular una reclamación o interponer una demanda de arbitraje, el deseo de que dicho arbitraje sea vinculante. El presente Acuerdo se regirá por la legislación del estado de Texas; no obstante, en la medida en que esta ley vigente esté expresamente prohibida en determinados casos por las leyes de Florida aplicables a las asociaciones de garantía de servicios, regirán las leyes de Florida. No se aplicarán tasas por traslado ni reducción de servicios debido a limitaciones geográficas. Si fuera necesario reducir servicios como resultado del traslado del hardware a una nueva ubicación, podrá cancelar el presente Acuerdo y recibir un reembolso a prorrata según se ha expuesto anteriormente. Dell Marketing L.P. es una asociación de garantía de servicios con licencia de Florida, y es la emisora del presente Acuerdo.
- Clientes de Hawái. Si cancela este Acuerdo de conformidad con los procedimientos de cancelación aquí estipulados y no procedemos al reembolso del precio de compra de este Acuerdo en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días después de su cancelación, estamos obligados a pagarle una penalización del 10 % por mes del importe del reembolso debido y adeudado. El derecho de cancelar este Acuerdo se aplica únicamente al propietario original del Acuerdo y no se podrá transferir a propietarios posteriores del Acuerdo. Las obligaciones de Dell dispuestas en el presente Acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell.
- Clientes de Maine. Usted puede cancelar el presente Acuerdo en cualquier momento mediante los procedimientos de cancelación aquí estipulados. Si cancela este Acuerdo dentro de los veinte (20) días posteriores a su envío o dentro de los diez (10) días posteriores a la entrega en caso de que el Acuerdo se le haya suministrado en el mismo momento de la venta y no ha realizado ninguna reclamación de dicho Acuerdo, entonces este Acuerdo se considerará nulo y Dell reembolsará al titular del Acuerdo, o ingresará en la cuenta del titular del Acuerdo, el precio de compra total del Acuerdo, así como el reembolso del impuesto de venta que requiera la legislación estatal. El derecho de anular este Acuerdo según se detalla en esta subsección no es transferible y se aplicará solo al comprador original del Acuerdo, y solo si no se ha realizado ninguna reclamación antes de que el acuerdo regrese a Dell. Si cancela este Acuerdo de conformidad con los procedimientos de cancelación aquí estipulados y no procedemos al reembolso del precio de compra de este Acuerdo en un plazo máximo de cuarenta y cinco

(45) días después de su cancelación, estamos obligados a pagarle una penalización del 10 % por mes del importe del reembolso debido y adeudado. Una vez transcurrido el periodo de veinte (20) o diez (10) días, o si se ha realizado una reclamación en virtud del Acuerdo durante este periodo de tiempo, puede cancelar el Acuerdo y le reembolsaremos el 100 % de la tarifa de prorrateo no obtenida del proveedor menos las reclamaciones pagadas. Puede aplicarse una tarifa administrativa que no exceda el 10 % de la tarifa del proveedor. Si Dell cancela este Acuerdo, enviará una notificación por escrito al titular de este Acuerdo a la última dirección conocida de dicho titular incluida en nuestros registros, como mínimo quince (15) días antes de la cancelación por parte de Dell, y en la notificación constará la fecha efectiva de la cancelación, así como el motivo. Si Dell cancela este Acuerdo por un motivo distinto a la falta de pago de la tarifa del proveedor, Dell le reembolsará el 100 % de la tarifa de prorrateo del proveedor no obtenida menos las reclamaciones pagadas. Tras la cancelación por parte de Dell, puede aplicarse una tarifa administrativa que no exceda el 10 % de la tarifa del proveedor. Las obligaciones del proveedor conforme con este Acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell.

- Clientes de Maryland. Si devuelve el contrato de servicio dentro de los veinte (20) días posteriores a la fecha en que se le envió el contrato, o la fecha en que le fue entregado el contrato en caso de que se lo entregaran en el momento de la venta, y si no se ha realizado ninguna reclamación en virtud del contrato, el servicio del contrato se anulará y Dell le reembolsará, o le ingresará en su cuenta, el precio de compra completo del contrato de servicio. Si no le reembolsamos el precio de la compra del contrato de servicio dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a su cancelación, estamos obligados a pagarle una multa del 10 % del valor de la retribución pagada por el contrato de servicio por cada mes que no se haya pagado o ingresado el reembolso. Su derecho a cancelar el contrato de servicio no es transferible y se aplica únicamente al comprador original del contrato de servicio, únicamente si no se ha realizado ninguna reclamación previa a la cancelación.
- Clientes de Massachusetts. Usted puede cancelar el presente Acuerdo en cualquier momento mediante los procedimientos de cancelación aquí estipulados. Si cancela este Acuerdo dentro de los veinte (20) días posteriores al envío del Acuerdo o dentro de los diez (10) días posteriores a la entrega en caso de que el Acuerdo se le haya entregado en el momento de la venta, y no ha realizado ninguna reclamación en virtud de este Acuerdo, este Acuerdo será nulo y Dell reembolsará al titular del Acuerdo, o ingresará en la cuenta del titular del Acuerdo o a otro pagador del registro, si es distinto, el precio de compra total del Acuerdo. El derecho de anular este Acuerdo según se detalla en esta subsección no es transferible y se aplicará solo al comprador original del Acuerdo, y solo si no se ha realizado ninguna reclamación antes de que el acuerdo regrese a Dell. Si cancela este Acuerdo de conformidad con los procedimientos de cancelación aquí estipulados y no procediéramos al reembolso del precio de compra de este Acuerdo en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días después de su cancelación, estaremos obligados a retribuirle con una penalización del 10 % por mes del importe del reembolso debido y exigible. Si Dell cancela este Acuerdo, Dell deberá enviar por correo una notificación por escrito al propietario de este Acuerdo a la última dirección conocida de este propietario que figure en nuestros registros, al menos cinco (5) días antes de la cancelación por parte de Dell. No se requiere notificación previa si Dell cancela debido a: impago, tergiversación material o incumplimiento sustancial de las obligaciones por parte del titular del contrato de servicio en relación con el producto cubierto o su uso. Las obligaciones del proveedor conforme con este Acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell.
- Clientes de Montana. Las obligaciones del proveedor conforme con este Acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito del proveedor.
- Clientes de Nevada. Usted puede cancelar el presente Acuerdo en cualquier momento mediante los procedimientos de cancelación aquí estipulados. Si cancela este Acuerdo en un plazo máximo de veinte (20) días después de la recepción del presente Acuerdo y no ha interpuesto ninguna reclamación en virtud de dicho Acuerdo, tendrá derecho al reembolso íntegro del precio total. Si cancela el presente Acuerdo en algún momento una vez transcurridos veinte (20) días después de la recepción de este Acuerdo, o si cancela este Acuerdo y ha interpuesto alguna reclamación en virtud del presente Acuerdo, tendrá derecho a percibir el reembolso de la prima no devengada calculada a prorrata menos una tasa de cancelación del 10 % del precio total. Podemos hacer efectiva la rescisión del presente Acuerdo por cualquier motivo en un plazo máximo de setenta (70) días después de que usted reciba el Acuerdo. Una vez transcurrido este periodo, podemos rescindir este Acuerdo únicamente si se cumple alguna de las siguientes condiciones:
 - Usted deja de pagar una cantidad en la fecha del vencimiento.
 - Se le condena por un delito que conlleve servicios adicionales en virtud del presente Acuerdo.
 - Se descubre que ha incurrido en fraude o formulado alguna declaración falsa para obtener este Acuerdo o interponer una reclamación.
 - Se descubre que ha incurrido en alguna acción u omisión, o quebrantado alguna condición de este Acuerdo, después de la fecha del presente Acuerdo que ocasionara un aumento considerable del servicio debido en virtud de este Acuerdo.
 - Se produce algún cambio significativo en la naturaleza o el alcance del servicio que ocasione un incremento sustancial del servicio contemplado a partir de la fecha de este Acuerdo.

Si cancelamos o suspendemos este Acuerdo, como se ha explicado anteriormente, le enviaremos una notificación por escrito a la dirección que figure en nuestros registros. Esta notificación incluirá la fecha efectiva de la cancelación o suspensión, que no será inferior a quince (15) días a partir de la fecha en que le enviamos la notificación de cancelación o suspensión, y usted tendrá derecho a ponerse en contacto con nosotros para cancelar el contrato en lugar de suspenderlo. Además, en

caso de cancelación, tendrá derecho a un reembolso de la compensación no ganada calculado en una base de prorrateo. Si no procedemos al pago de la prima no devengada a la que tiene derecho, según se ha estipulado anteriormente, en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días, tendrá derecho a percibir una cantidad adicional equivalente al 10 % del precio total por cada treinta (30) días que se demore dicho reembolso más allá del periodo de 45 días. Usted no está obligado a pagar una cantidad deducible para recibir el servicio. El servicio cubre únicamente los tipos de defectos explícitamente identificados en este Acuerdo. Cualquier otro defecto del hardware presente antes de la fecha de este Acuerdo no estará cubierto por el servicio. Las reparaciones iniciadas o finalizadas sin la autorización previa de Dell no estarán cubiertas en virtud de este contrato de servicio. Las obligaciones de Dell en virtud de este Acuerdo están respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell Inc. Este Acuerdo se regirá por las leyes del estado de Nevada. Las disposiciones de arbitraje de este Acuerdo no se aplicarán a los conflictos que surjan únicamente de este Acuerdo. Dell puede asignar sus obligaciones administrativas a un tercero que esté registrado en Nevada, pero no puede transferir sus obligaciones de proveedor a menos que el nuevo proveedor archive su propio contrato de servicio de conformidad con los Estatutos REV. de Nevada ANN. apartados 690C.010 y posteriores.

Clientes de Nueva York. Si cancela este Acuerdo de conformidad con los procedimientos de cancelación aquí estipulados y no procediéramos al reembolso del precio de compra de este Acuerdo en un plazo máximo de treinta (30) días después de su cancelación, estaremos obligados a retribuirle con una penalización del 10 % por mes del importe del reembolso debido y exigible. Las obligaciones de Dell dispuestas en el presente Acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell. Además de los servicios especificados en este Acuerdo, Dell brindará servicios de reparación y reemplazo para los fallos en los materiales o mano de obra, o por el desgaste natural, en la medida provista en la Garantía limitada del hardware de Dell (consulte <http://www.dell.com/warranty>), incluida cualquier ampliación de la garantía; las disposiciones respecto de la Garantía limitada del hardware se incorporan en el presente documento mediante referencia.

La Garantía limitada del hardware de Dell puede estar incluida en la compra y el precio del hardware cubierto. Tal incorporación mediante referencia no constituirá una ampliación ni una reducción de sus derechos ni de las obligaciones de Dell en el marco de la Garantía limitada del hardware, siempre que la duración de este Acuerdo no supere la duración de la Garantía limitada del hardware (incluida cualquier ampliación de la garantía). En caso de conflicto entre las disposiciones del Acuerdo y la Garantía limitada del hardware, prevalecerán las disposiciones incluidas en el presente Acuerdo.

- Clientes de Carolina del Norte. Tiene derecho a recibir una notificación por escrito antes de la venta de un acuerdo de servicio que indique que la compra de este servicio no es obligatoria para adquirir el hardware cubierto u obtener financiación. Usted puede cancelar el presente Acuerdo en cualquier momento mediante los procedimientos de cancelación aquí estipulados. Si cancela este Acuerdo transcurridos treinta (30) días después de la recepción de dicho Acuerdo, tendrá derecho a un reembolso prorrateado como sigue: reembolso = el precio total menos (a) el número de días transcurridos desde la fecha en que usted recibe el hardware cubierto hasta que nosotros recibimos el aviso de su cancelación dividido por el plazo de este Acuerdo; (b) 0,1 multiplicado por el precio total; y (c) el coste de cualquier reparación o sustitución que se le haya proporcionado antes de la cancelación.
- Clientes de Oklahoma. Se considerará a Dell Inc. como el deudor de las obligaciones de servicio establecidas en el presente documento.
- Clientes de Oregón. Las obligaciones de Dell Marketing L.P. dispuestas en el presente Acuerdo están respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell Inc. Los datos de contacto de Dell Marketing L.P. y Dell Inc. son One Dell Way, Round Rock, TX 78682, A/A: Service and Support Department, (800) 624-9897. Las disposiciones de arbitraje de este Acuerdo no se aplicarán a los conflictos que surjan únicamente de este Acuerdo. Este Acuerdo se regirá por las leyes del estado de Oregón.
- Clientes de Carolina del Sur. Si cancela este Acuerdo de conformidad con los procedimientos de cancelación aquí estipulados y no procediéramos al reembolso del precio de compra de este Acuerdo en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días después de su cancelación, estaremos obligados a retribuirle con una penalización del 10 % por mes del importe del reembolso debido y exigible. El derecho de cancelar este Acuerdo se aplica únicamente al propietario original del Acuerdo y no se podrá transferir a propietarios posteriores del Acuerdo. Si rescindimos el presente Acuerdo, le enviaremos un aviso por escrito de la cancelación con al menos quince (15) días de antelación a la fecha efectiva de cancelación. Las obligaciones de Dell dispuestas en el presente Acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell. Si no resolvemos puntualmente tales cuestiones en el plazo de sesenta (60) días desde la prueba de pérdida, podrá contactar con South Carolina Department of Insurance, Post Office Box 100105, Columbia, South Carolina 29202-3105, o mediante el teléfono (800) 768-3467.
- Clientes de Texas. Si cancela este Acuerdo de conformidad con los procedimientos de cancelación aquí estipulados y no procedemos al reembolso del precio de compra de este Acuerdo en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días después de su cancelación, estamos obligados a pagarle una penalización de hasta el 10 % por mes del importe del reembolso debido y adeudado. El derecho de cancelar este Acuerdo se aplica únicamente al propietario original del Acuerdo y no se podrá transferir a propietarios posteriores del Acuerdo. Las obligaciones de Dell dispuestas en el presente Acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell. Cualquier reclamación pendiente relacionada con Dell o cualquier cuestión concerniente a la regulación de los proveedores de contratos de servicio puede dirigirse a: Texas Department of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711-2157, teléfono (512) 4636599 o (800) 803-9202 (desde Texas).
- Clientes de Washington. Si cancela este Acuerdo de conformidad con los procedimientos de cancelación aquí estipulados y no procediéramos al reembolso del precio de compra de este Acuerdo en un plazo máximo de treinta (30) días después de su cancelación, estaremos obligados a retribuirle con una penalización del 10 % por mes del importe del reembolso debido y exigible. El derecho de cancelar este Acuerdo se aplica únicamente al propietario original del Acuerdo y no se podrá transferir a propietarios posteriores del

Acuerdo. Si cancelamos este Acuerdo, según se especificó anteriormente, le enviaremos una notificación por escrito a la dirección indicada en nuestros registros con al menos veintinueve (21) días de antelación a la fecha efectiva de dicha cancelación. En la notificación constará la fecha efectiva de la cancelación, así como el motivo real de dicha cancelación. Las obligaciones de Dell dispuestas en el presente Acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell. Las disposiciones de arbitraje de este Acuerdo no se aplican en la medida en que dichas disposiciones estén expresamente prohibidas por la legislación de Washington. Estas leyes, incluido el Código Rev. 48.110.070(14) y la Ley Estatal de Arbitraje Uniforme (Código Rev. 7.04A y posteriores), pueden concederle determinados derechos, como el derecho al arbitraje en Washington en una ubicación en la proximidad inmediata a su residencia permanente (a menos que usted y Dell acuerden lo contrario).

- Clientes de Wisconsin. Este Acuerdo está sujeto a la reglamentación limitada de la Oficina del Comisionado de Seguros. Se considerará a Dell Inc. como el deudor de las obligaciones de servicio establecidas en el presente documento.

Clientes de Wyoming. Las disposiciones de arbitraje de este Acuerdo no se aplican en la medida en que dichas disposiciones estén expresamente prohibidas por la legislación de Wyoming. Esta legislación le puede conceder determinados derechos, como el derecho a celebrar voluntariamente un acuerdo escrito para arbitrar y, en la medida en que lo requiera el Artículo 19, Sección 8, de la Constitución del estado de Wyoming, el arbitraje de todas o algunas reclamaciones o litigios que surjan únicamente de los términos y condiciones de este Acuerdo serán no vinculantes, a menos que las partes acuerden por escrito que ambas partes desean que el arbitraje sea vinculante. La determinación final de cualquier procedimiento establecido en conformidad con las disposiciones de arbitraje que se indican en este Acuerdo puede enviarse a un tribunal de jurisdicción competente en conformidad con las Secciones 1-36-101 a -119 de los estatutos de Wyoming. Este Acuerdo se regirá por la legislación del estado de Texas. Sin embargo, en la medida en que dicha legislación esté expresamente prohibida por las leyes que rigen los proveedores de acuerdos de servicio en el estado de Wyoming en ciertos casos, en dichos casos se aplicarán las leyes de Wyoming. Las obligaciones del proveedor dispuestas en este contrato de servicio se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell. Si cancela este Acuerdo dentro de los treinta (30) días posteriores a que se le proporcionara el Acuerdo y no se han realizado reclamaciones de este Acuerdo, este Acuerdo se será nulo y reembolsaremos al titular del Acuerdo, o ingresaremos en la cuenta del titular del Acuerdo, el precio de compra total del Acuerdo. El derecho a cancelar el Acuerdo, tal como establece la frase anterior, no es transferible y únicamente es aplicable al comprador original del Acuerdo. Si cancela este Acuerdo tras un plazo de treinta (30) días después de su recepción, tendrá derecho a un reembolso de prorrateo tal como se explica a continuación:

- Reembolso = El precio total menos a) el número de días transcurridos desde la fecha de la factura u otra fecha de inicio que conste en su factura o en la página de información hasta que recibamos la notificación de cancelación dividido por el plazo de este Acuerdo, b) 0,1 multiplicado por el precio total; y c) el coste de cualquier reparación o sustitución que se le haya proporcionado antes de la cancelación. Se añadirá al reembolso una multa del 10 % por cada mes en que no se haya pagado dentro de los 45 días posteriores a la devolución del contrato de servicio.

Si Dell cancela este Acuerdo, enviará una notificación por escrito al titular de este Acuerdo a la última dirección del titular que conste en nuestros registros como mínimo diez (10) días antes de la cancelación por parte de Dell. Esta notificación especificará la fecha efectiva de cancelación, así como el motivo. No se requiere notificación previa si Dell cancela debido a impago de la tarifa del proveedor, tergiversación manual por parte del titular del Acuerdo a Dell o incumplimiento sustancial de las obligaciones por parte del titular del Acuerdo en relación con el producto cubierto o su uso.

Anexo B

Niveles de gravedad

Los niveles de gravedad se asignarán a las Incidencias cualificadas conforme a las tablas que aparecen a continuación.

Gravedad	Situación	Respuesta de Dell	Papel del cliente
1	Crítica: pérdida de capacidad para realizar las funciones comerciales imprescindibles, lo que requiere una respuesta inmediata.	Envío de emergencia mientras se intenta solucionar el problema mediante asistencia telefónica inmediata. Rápida intervención del gestor de derivación.	Asignación de personal o recursos adecuados para ayudar a la solución de problemas las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana. Se debe informar al equipo de dirección en la ubicación, que debe prestar su apoyo.
2	Alta: hay capacidad para realizar las funciones comerciales, pero el rendimiento o las capacidades se han degradado o están muy limitadas.	Solución de problemas inmediata por teléfono; intervención del gestor de derivación si no se ha determinado el diagnóstico remoto dentro de los 90 minutos posteriores al inicio de la comunicación. Envío de piezas/servicios en caso necesario <i>después</i> de ofrecer asistencia telefónica para la solución y el diagnóstico del problema.	Proporcionar personal y recursos adecuados para mantener la continuidad de las comunicaciones y de las acciones de trabajo. Se debe informar a la gerencia ejecutiva en la ubicación, que debe prestar su apoyo.
3	Media/baja: el impacto en el negocio es mínimo o inexistente.	Solución del problema por teléfono, envío de piezas o de un técnico <i>después</i> del diagnóstico y de la solución del problema por teléfono.	Proporcionar información del punto de contacto de la incidencia y responder a las solicitudes de Dell en un plazo de veinticuatro (24) horas.

Opciones de Servicio in situ

Las opciones de respuesta in situ varían según el tipo de servicio contratado. Si ha contratado un nivel de respuesta de servicio de soporte in situ, su factura indica el nivel de respuesta in situ aplicable, según se detalla en las tablas que aparecen a continuación. Siempre y cuando se hayan cumplido todos los términos y condiciones correspondientes establecidos en esta Descripción del Servicio, Dell enviará un técnico de servicio a las instalaciones de la empresa del Cliente para que solucione una Incidencia cualificada según sea necesario para el nivel de gravedad y conforme a la siguiente tabla de respuesta in situ correspondiente. En función de la naturaleza de la Incidencia cualificada, usted confirma y acepta que el técnico in situ de Dell puede determinar a su entera discreción que su Producto compatible debería ser enviado a una instalación de reparaciones de Dell EMC para que se le realice un diagnóstico y se solucionen sus problemas.

Respuesta in situ de Dell ProSupport

Tipo de	Plazo de respuesta in situ ⁴	Restricciones y términos especiales
Respuesta in situ en 4 horas	En general, el técnico se presenta in situ dentro de un plazo de 4 horas una vez finalizado el proceso de solución de problemas por teléfono.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible los siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día, incluidos los festivos. • Disponible en determinadas ubicaciones con respuesta en cuatro (4) horas. • Disponible para determinados modelos de Productos compatibles. • Las ubicaciones de almacenamiento de piezas para entrega en 4 horas cuentan con componentes⁵ operativos esenciales para los Productos compatibles, de conformidad con lo establecido por Dell. Es posible que las piezas no esenciales se envíen mediante un servicio de entrega en 24 horas. • El envío de emergencia junto con la solución de problemas está disponible para los problemas a los que se les haya asignado el estado de nivel de gravedad ¹.

Servicio de respuesta in situ al siguiente día laborable de Dell ProSupport

Tipo de	Plazo de respuesta in situ	Restricciones y términos especiales
Respuesta in situ al siguiente día laborable	Tras completar el proceso de diagnóstico y solución de problemas por teléfono, se puede enviar a un técnico para que se desplace hasta la ubicación al siguiente día laborable.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible cinco (5) días a la semana, diez (10) horas al día, excepto festivos en los Estados Unidos. • Es posible que las llamadas recibidas por el centro de expertos de Dell después de las 17:00⁴ hora local del Cliente (de lunes a viernes), o los envíos realizados por Dell después de esa hora requieran un día hábil más para que los técnicos de servicio se desplacen a las instalaciones del Cliente. • Disponible solo para determinados modelos de Productos compatibles.
Clientes de fuera del territorio continental de los Estados Unidos (“OCONUS”)	Tras completar el proceso de solución de problemas por teléfono, es posible realizar el envío de las piezas. El plazo de llegada in situ depende de la ubicación del Cliente OCONUS y de la disponibilidad de piezas.	<ul style="list-style-type: none"> • Limitado a clientes OCONUS aprobados por Dell (solo en EE. UU.). • Disponibilidad limitada a determinados sistemas y ubicaciones geográficas. Visite http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt para obtener más información. • Los Clientes federales deben consultar las Ubicaciones de servicio para OCONUS que figuran en el acuerdo de servicios correspondiente firmado por separado entre el Cliente y Dell.

Para el resto de las opciones de servicio de respuesta in situ:

Una vez finalizado el proceso de solución, diagnóstico e identificación del problema de forma remota, el analista de Dell determinará si la Incidencia cualificada requiere el desplazamiento de un técnico de servicio al lugar o el envío de piezas, o bien si el problema puede resolverse de manera remota.

⁴ La disponibilidad de los tiempos de respuesta varía según el país y la ubicación. Póngase en contacto con su representante de ventas para obtener más información.

Anexo C

Otras opciones de respuesta del servicio

Devolución rápida para el servicio de reparación después de la solución de problemas de forma remota. Si el Cliente ha adquirido un Producto compatible que no tiene facilidad de reparación en la ubicación del Cliente, o si Dell determina que es necesaria una opción de reparación distinta al servicio in situ, entonces, tras el diagnóstico y la solución de problemas de forma remota, Dell puede prestar el servicio de conformidad con una de las opciones de servicio de la tabla siguiente. El Cliente debe embalar inmediatamente el Producto compatible y enviarlo por correo postal o programar que un transportista lo recoja el mismo día, o el siguiente día disponible para mantener el derecho del Cliente. Cualquier retraso por parte del Cliente en embalar y devolver u organizar la devolución del Producto compatible tendrá como resultado retrasos en los plazos de respuesta.

Una vez que se repare o reemplace el Producto compatible, Dell entregará el Producto compatible al transportista para enviarlo al Cliente. Si se descubre que la causa del problema se debe a opciones no pertenecientes a Dell añadidas al Producto compatible del Cliente, 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 compatible completo o de partes de este, en lugar de reparar y devolver el Producto compatible que el Cliente envió para su reparación.

El Cliente tiene la obligación de pagar, al precio estándar de Dell en ese momento, cualquier pieza extraída del Producto compatible que no se haya devuelto a Dell como corresponde. La falta de puntualidad en el pago de las piezas de repuesto que el Cliente no haya devuelto a Dell como corresponde puede ocasionar la suspensión del Servicio al Cliente en virtud de este Acuerdo, de conformidad con lo indicado en la sección 2.C de los Términos y condiciones adicionales correspondientes a los servicios relacionados con la asistencia y con la garantía mencionados anteriormente. En caso de que el Producto compatible 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, el tiempo del servicio de reparación de Dell se retrasará. El servicio de Devolución para reparación no está disponible en todos los países y ubicaciones. Póngase en contacto con su representante de ventas para obtener más información.

Otras opciones de respuesta del servicio:

Nivel de respuesta del servicio	Opciones adicionales (si procede)	Detalles
Opciones del servicio de Devolución para reparación	Servicio Mail-In (MIS)	La prestación del servicio Mail-In se inicia al ponerse en contacto con el soporte técnico de Dell, como se ha indicado anteriormente. Durante el diagnóstico, el técnico de Dell determinará si el problema requiere el envío del Producto compatible a un centro de reparaciones designado por Dell para realizar el soporte del Incidente cualificado. La duración media del proceso, incluido el transporte (ida y vuelta) al centro de reparaciones, es de 10 días laborables desde la fecha en que el Cliente envía el Producto compatible a Dell.
	Servicio Carry-In (CIS)	El servicio de devolución para reparación Carry-In es un servicio de "entrega" que se inicia al ponerse en contacto con el soporte técnico de Dell, como se ha indicado anteriormente. Durante el proceso de solución de problemas de forma remota, el técnico de Dell determinará si la avería procede de un fallo de hardware; si fuese así, se solicitará al Cliente que entregue el Producto compatible a un centro de reparaciones o una ubicación de envío designados por Dell (gastos a cargo del Cliente). El horario de servicio estándar es el horario laboral local, disponible 5 días a la semana (de lunes a viernes), excepto los días festivos nacionales. Las reparaciones de Incidencias cualificadas se llevarán a cabo de acuerdo con el tiempo de respuesta que se señala en la Documentación de pedido del Cliente. Una vez que haya concluido la reparación del Producto compatible, Dell se pondrá en contacto con el Cliente y acordará con él la forma de devolución. Los acuerdos de nivel de servicio (SLA) de reparación pueden variar según el país y la ciudad.
	Servicio Carry-In (CIS) dirigido por socios (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 compatible a un centro de reparación o una ubicación de envío designados por Dell (gastos a cargo del Cliente). El horario de servicio estándar es el horario laboral local, disponible 5 días a la semana (de lunes a viernes), excepto los días festivos nacionales. Las reparaciones de Incidencias cualificadas se llevarán a cabo de acuerdo con el tiempo de respuesta que se señala en la Documentación de pedido del Cliente. Una vez que haya concluido la reparación del Producto compatible, el proveedor de servicios autorizado por Dell se pondrá en contacto con el Cliente y acordará con él la forma de devolución. Los acuerdos de nivel de servicio (SLA) de reparación pueden variar en función del país y de la ciudad.

⁵ El Servicio Carry-In (CIS) dirigido por socios se presta por proveedores de servicios autorizados por Dell.

Nivel de respuesta del servicio	Opciones adicionales (si corresponde)	Detalles
Opciones del servicio de Devolución para reparación	Servicio de recogida y devolución	El Servicio de recogida y devolución se inicia llamando a un técnico de Dell como se ha indicado anteriormente. Si, tras el diagnóstico, se determina que la Incidencia cualificada hallada en el Producto compatible no se puede resolver mediante un proceso de solución de problemas por teléfono con la ayuda del técnico de Dell, un representante de Dell recogerá el Producto compatible y lo llevará a un centro de reparaciones designado por Dell. La duración del proceso es de 7 a 12 días laborables, normalmente diez (10) incluido el envío al centro de reparación y desde él. A partir de la fecha en la que el Cliente envía el Producto compatible a Dell. Este método de servicio incluye la mano de obra y la reparación o sustitución de piezas en la unidad central del sistema, incluyendo el monitor, el teclado y el ratón, si no se han solicitado por separado.
	Servicio de recogida y devolución (CAR) dirigido por socios ⁶ (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 compatible no se puede resolver mediante un proceso de solución de problemas de forma remota, su proveedor de servicios autorizado de Dell recogerá el Producto compatible y lo llevará a un centro de reparaciones designado por Dell. El horario de servicio estándar es el horario laboral local, disponible 5 días a la semana (de lunes a viernes), excepto los días festivos nacionales. Las reparaciones de Incidencias cualificadas se llevarán a cabo de acuerdo con el tiempo de respuesta que se señala en la Documentación de pedido del Cliente. Una vez que haya concluido la reparación del Producto compatible, 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 el reemplazo de piezas en la unidad central del producto, que también comprende el monitor, el teclado y el ratón, si no se han adquirido por separado. Los acuerdos de nivel de servicio (SLA) de reparación pueden variar en función del país y de la ciudad.
	Términos y condiciones aplicables a las opciones de respuesta del servicio que no son in situ.	Las reparaciones de Incidencias cualificadas se llevarán a cabo de acuerdo con el tiempo de respuesta que se señala en la Documentación de pedido del Cliente. Una vez que el Producto compatible se haya reparado, se devolverá al Cliente. Procedimientos de envío: durante el diagnóstico, el técnico de Dell proporcionará instrucciones acerca de cómo entregar el producto al centro de reparaciones designado por Dell. El Producto compatible se debe enviar a la dirección que facilite el técnico de Dell con una etiqueta visible donde figure el número de autorización de devolución. Este número será proporcionado por el técnico de Dell. Para agilizar la reparación o el reemplazo, adjunte una breve descripción del problema por escrito. Introduzca el producto que va a entregar en su embalaje original. Si no dispone del embalaje original, el técnico de Dell le ayudará a conseguir otro embalaje. No obstante, este servicio puede estar sujeto a una tasa. Dell cubrirá el coste de envío del producto a Dell y de vuelta al Cliente. Precauciones de envío: el Cliente no enviará manuales, información confidencial, de propiedad o personal ni medios extraíbles como disquetes, discos DVD, tarjetas de PC, etc. Dell no se responsabiliza por la pérdida o daño de los datos, de los medios ni de la información confidencial, de propiedad o personal.

⁶ El Servicio de recogida y devolución (CAR) dirigido por socios se presta por proveedores de servicios autorizados por Dell.

Nivel de respuesta del servicio	Opciones adicionales (si procede)	Detalles
Servicio de piezas solamente	N/A	<p>En el caso de los Clientes del Servicio de piezas solamente, Dell permitirá al Cliente solicitar piezas de reemplazo 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 reemplazo para que el Cliente pueda devolver la pieza original defectuosa a Dell. El Servicio de piezas solamente incluye soporte remoto limitado para valorar el componente con errores: El soporte remoto no incluye la solución de problemas por teléfono ni ningún otro tipo de asistencia remota.</p>
Servicio de recambio por adelantado	N/A	<p>En el caso de los Clientes del Servicio de repuesto por adelantado, 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 compatible defectuoso al centro de envío designado para su devolución a Dell en un plazo de tres días laborables. Si Dell determina que el Producto compatible del Cliente no puede devolverse en la ubicación del transportista y el Cliente debe devolver el Producto compatible mediante un método de 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 repuesto. Al recibir el producto de repuesto, el Cliente debe embalar inmediatamente el Producto compatible y enviarlo por correo o programar 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>