Condiciones Generales de Contratación para Consumidores España

Lea estos términos y condiciones (las “Condiciones Generales”) atentamente, ya que establecen los términos bajo los cuales Dell le vende los productos, servicios, software o soporte, los contenidos y servicios digitales, (“**Productos**”) y podrían afectar sus derechos y obligaciones.

Estos Términos se aplican a todas las compras de Productos realizadas por consumidores en España a **Dell, Computer, S.A.U.**, sociedad española con N.I.F. A-80022734 y domicilio social en C/ Ribera del Loira, 8 CP28042, Madrid, e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 1108, Folio 199, Hoja M-21115, tal como se establece en estas Condiciones Generales.

Estas Condiciones Generales son de aplicación a los consumidores y usuarios que, conforme a lo dispuesto en el artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, son todas las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. De adquirir los Productos para su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, serán de aplicación las [Condiciones Generales de Contratación para Clientes Empresariales](#) y, en caso de adquirirse los productos para su reventa posterior, [por las condiciones generales para revendedores](#).

Al realizar un pedido, Ud. acepta comprar a Dell de conformidad con estas Condiciones Generales.

Contenido

- A. [Pedidos, aceptación](#)
- B. [Cancelación y reembolsos](#)
- C. [Precios, IVA y disponibilidad](#)
- D. [Entrega](#)
- E. [Pago](#)
- F. [Garantía legal y servicios de soporte o garantía comercial](#)
- G. [Servicios de suscripción](#)
- H. [Software](#)
- I. [Privacidad](#)
- J. [General](#)
- K. [Preguntas y disputas](#)

A. Pedidos, aceptación

1. Su pedido (realizado en línea o por teléfono) constituye una solicitud de compra. Dell enviará un correo electrónico de confirmación de pedido para acusar recibo del mismo (“**Confirmación de pedido**”).
2. De no hallarse disponible el Producto o Servicio contratado, incluidos los contenidos y servicios digitales, Dell le informará de esta circunstancia y podrá suministrarle, sin aumento de precio, un bien de características similares que tenga la misma o superior calidad. Cualquier cambio menor en el Producto adquirido supondrá al menos una especificación equivalente o mejor, y no afectará negativamente a la funcionalidad del material o el rendimiento para el que se adquirió el Producto o servicio. De no aceptar estos cambios, Ud., podrá cancelar el pedido en cualquier momento.

B. Cancelación y reembolsos

3. Dell se compromete a comunicar información precisa sobre los precios y productos. No obstante, en el caso improbable de que se hubiera producido algún error en el precio o en la descripción del producto, o de que un Producto solicitado ya no esté disponible, le contactaremos para solventar dicho error conforme a la normativa aplicable. Si tras el contacto, se hubiera cancelado el Pedido, cualquier autorización o pago, se revocará de inmediato.
4. Los clientes consumidores tienen derecho a rescindir su Contrato y devolver el producto de acuerdo con la legislación de venta a distancia recogida en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
5. **Derecho de desistimiento.** Tiene derecho a rescindir su Contrato durante un periodo de 14 días naturales ("**Derecho de desistimiento**") de la siguiente manera:

Productos: tiene derecho a cancelar el pedido y devolver el Producto durante un periodo de 14 días naturales a partir del día posterior a la adquisición por el consumidor de la posesión material de los bienes solicitados. En caso de entrega de múltiples bienes, el plazo comenzará a contar a partir de la posesión material del último componente o pieza.

Servicios o soporte: tiene derecho a cancelar el pedido y devolver los servicios adquiridos durante un plazo de 14 días naturales a contar desde el día posterior a la fecha de celebración del Contrato. Si cancela su pedido de servicios en el plazo de 14 días, pero ya le había solicitado expresamente a Dell que comenzase a prestarle los servicios durante este periodo, se le efectuará un reembolso prorrateado en función de los servicios prestados hasta la fecha de recepción por parte de Dell de su aviso de cancelación.

Para los Servicios de soporte de garantía extendida, si cancela el pedido en cualquier momento durante los 45 días posteriores a la fecha en que recibió la Confirmación de pedido y no ha utilizado los servicios, podrá obtener un reembolso completo; de lo contrario, se le efectuará un reembolso proporcional en función del tiempo de vigencia del servicio que reste.

Para los Servicios de suscripción, tiene derecho a cancelar el pedido en un plazo de 14 días naturales a partir de la compra inicial de su suscripción. Al confirmar su pedido y acceder posteriormente al Servicio de suscripción, Ud. presta su consentimiento expreso a que Dell comience a prestarle los Servicios antes del final de este período de cancelación de 14 días.

Software: el derecho de desistimiento de 14 días naturales se aplica a partir del día posterior a la fecha de celebración del Contrato. Ud. perderá este derecho de desistimiento en caso de que el software se le haya entregado sellado y ya no lo esté (electrónicamente o de otro modo). Si compra un software disponible mediante descarga digital, perderá el derecho a ejercitar su derecho de desistimiento si la descarga (incluso mediante descarga automática) ya se hubiera completado. No podrá cancelar y devolver únicamente un elemento de software o sistema operativo ("**SO**") preinstalado en su ordenador. Si desea devolver el software o sistema operativo preinstalado, deberá cancelar y devolver todo el ordenador.

Para ejercer su derecho de desistimiento, deberá notificárselo a Dell por escrito (utilizando el formulario que aparece al final de este documento o poniéndose en [contacto con](#)

[nosotros](#)), y Dell coordinará la recogida de los Productos o le proporcionará instrucciones para la devolución. Debe devolver todos los Productos cancelados a Dell dentro del periodo de 14 días naturales a partir de su notificación de cancelación, a menos que se le indique una fecha de recogida posterior. Ud. será responsable de la disminución de valor de los Productos resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento. Ud. correrá con los costes directos de devolución, a menos que se especifique lo contrario. Dell le reembolsará el precio (incluidos los gastos de envío estándar, si corresponde), menos los costes directos de devolución pagados en su nombre, lo antes posible y, en todo caso, dentro de los 14 días naturales posteriores a la recepción de su notificación de cancelación. No obstante, Dell podrá retener el pago hasta recibir el Producto devuelto.

C. Precios, IVA y disponibilidad

6. Todos los precios incluyen el IVA a la tasa vigente, pero no incluyen los gastos de envío a menos que se indique lo contrario. En todo caso, de no estar fijados en la oferta, estos gastos de envío se le comunicarán con carácter previo a la realización del pedido de modo que pueda conocer el precio total de los Productos con anterioridad a finalizar la compra o suscripción.

D. Entrega

7. Si no se puede cumplir con la fecha de entrega estimada indicada, Dell le notificará una nueva. Tiene derecho a cancelar su pedido y a obtener un reembolso completo si la entrega no se realiza dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha original de su pedido y posteriormente Ud. no ha aceptado la entrega o aceptado una nueva fecha actualizada de entrega.
8. Dell podrá enviar partes de un pedido por separado. La titularidad del Producto le quedará transferida una vez que Ud. adquiera su posesión material. A partir de ese momento, el riesgo de pérdida o deterioro del Producto le quedará transmitido. Es importante que examine los Productos cuidadosamente en el momento de la entrega. Deberá informar a Dell de inmediato si descubre que falta alguno de los productos incluidos en la Confirmación de pedido, o que cualquiera de ellos es incorrecto o está dañado. Esto le permitirá a Dell ofrecerle una solución adecuada, como puede ser, por ejemplo, un reembolso, un reemplazo o servicios de reparación.

E. Pago

9. El pago se hará efectivo en el momento del envío, pero Dell puede requerir la verificación y autorización del pago antes de la entrega de los Productos y la prestación de los servicios, y podrá suspender la entrega y/o la prestación hasta que se reciba el pago completo. Dell podrá procesar el pago de un pedido y enviar partes de este por separado.

F. Garantía legal, comercial y servicios de posventa

Resulta de aplicación lo previsto en el [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias](#). Esta Ley resulta de aplicación a los bienes muebles corporales, contenidos y servicios digitales, destinados al consumo privado. Esta Ley regula la obligación del vendedor de entregar al consumidor un bien,

contenidos y servicios digitales que sean conformes con el contrato de compraventa. A los efectos de esta Ley, se entiende que un bien es conforme con el Contrato siempre que cumpla con una serie de requisitos subjetivos y objetivos acordados, principalmente: que el bien adquirido se ajuste a la descripción realizada por el vendedor, que tenga las cualidades manifestadas y que sirva para el uso al que ordinariamente se destinen bienes del mismo tipo y que presente la calidad, funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y comportamiento esperados y, cuando así se haya acordado, hayan sido instalados o integrados correctamente. Adicionalmente, Además, con respecto a las actualizaciones de software y seguridad, le proporcionaremos actualizaciones de software de los elementos digitales que sean necesarias para mantener el producto Dell de conformidad con la garantía legal. Las actualizaciones de software se suministran a través de software preinstalado, incluidos, entre otros la aplicación Support Assist. Si deshabilita el software preinstalado que proporciona actualizaciones al producto Dell o decide no instalar una actualización, Dell no será responsable de las faltas de conformidad resultantes de no haber instalado las actualizaciones comunicadas. Tenga en cuenta también que, para contenidos o servicios digitales de Productos de Terceros, el fabricante es de los mismos será responsable del suministro de actualizaciones de software. Dell velará por la correcta comunicación y suministro de las mismas. a cualquier Producto de terceros con elementos digitales que compre a Dell. Dell velará por la correcta comunicación y suministro de las mismas.

Ante la falta de conformidad de un bien con el contrato, el consumidor puede optar entre la reparación, reducción de precio o sustitución del bien, salvo que esto último fuese imposible o desproporcionado o la resolución del contrato. El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiestan en un plazo de tres años desde la entrega (dos para contenidos y servicios digitales). Se presume que las faltas de conformidad que se manifiesten en los primeros 24 meses posteriores a la entrega, 12 meses para contenidos y servicios digitales, ya existían cuando la cosa se entregó. Transcurridos los primeros 24 meses (12 meses para contenidos o servicios digitales), corresponderá al consumidor demostrar que la falta de conformidad existía en el momento de la entrega del bien. Estos derechos tienen carácter de irrenunciables y son nulos los actos o disposiciones que los excluyan o limiten.

Ud., puede adquirir una garantía comercial o servicios de soporte de Dell para ampliar la cobertura de la garantía legal según sus necesidades, pudiendo reducir los plazos de respuesta, obtener asistencia domiciliaria al día siguiente, o incluir coberturas ante daños accidentales entre otras opciones. La descripción y contenido está disponible en nuestra página web y le será entregada en soporte duradero. Esta garantía comercial o servicios de soporte tiene un carácter complementario o adicional respecto a la garantía legal, que prevalecerá en cualquier caso y resultará de aplicación a los bienes muebles corporales destinados al consumo privado.

10. Respecto de cualquier Producto que no sea de marca Dell ("**Productos de terceros**"), Dell le transferirá la garantía comercial ofrecida por el fabricante de los mismos, (incluidos los licenciantes de software) colaborando para que cumplan sus obligaciones con Ud. bajo tales garantías y procurar garantizar que dichos fabricantes y/o licenciantes lo hagan con la debida diligencia y cuidado, y dentro de un periodo razonable. Sin perjuicio de lo anterior, Dell, como vendedor de estos productos de terceros, responderá de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007 respecto de la garantía legal.

11. Con el fin de poder hacer una adecuada manipulación de los Productos y facilitar la prestación de los servicios de reparación y mantenimiento, Ud. se compromete a hacer una copia de seguridad de todos los datos, software y programas existentes antes de recibir los servicios o el soporte (incluido el soporte telefónico) de Dell. A estos efectos, deberá proporcionar a Dell toda la información, cooperación y cortesía razonables para permitir que Dell preste los servicios relevantes.
12. Las reparaciones bajo garantía legal, comercial y bajo el servicio técnico de reparación se llevarán a cabo dentro de un periodo razonable. Dell se compromete a cumplir con los tiempos de respuesta estimados en el documento de descripción de servicios aplicable (la “**Descripción de servicios**”). No obstante, estos tiempos podrían variar en casos de fuerza mayor que escapen del estricto control de Dell. Dell puede proporcionar servicios a través de Internet o por teléfono, según corresponda.
13. Dell reparará el Producto utilizando piezas nuevas, o piezas equivalentes o reacondicionadas, circunstancia que Ud., expresamente declara conocer y aceptar. En todo caso, las piezas equivalentes o reacondicionadas que se utilicen tendrán la misma garantía que si se hubieran utilizado piezas de repuesto nuevas, de modo que la reparación realizada con dichas piezas cumplirá con lo dispuesto respecto al periodo de garantía legal respecto a dicha reparación. Ud. será el propietario de todos los Productos y/o piezas que se le haya suministrado como parte de la reparación. Dell será el propietario de cualquier Producto, y/o piezas, que hayan sido reemplazados durante la reparación en garantía y, si así se lo solicitamos, deberá devolvérselas a Dell.

G. Servicios de suscripción

14. Dell puede ofrecer una selección de servicios, software y/o software de otros fabricantes para su compra por suscripción (“**Servicios de suscripción**”) Los Servicios de suscripción están disponibles en suscripciones mensuales o anuales. Algunos Servicios de suscripción también se ofrecen en función del consumo. Salvo que Ud. muestre su voluntad expresa de no continuar con la suscripción en el plazo de cinco (5) días naturales (en suscripciones mensuales) o de treinta (30) días naturales (en suscripciones anuales), su suscripción se renovará automáticamente por el mismo período que la suscripción inicial y se efectuará un cargo al método de pago que hubiera proporcionado en el momento del pedido inicial. Para obtener la información completa sobre su suscripción, consulte su Confirmación de pedido o la Descripción del servicio correspondiente a los Servicios de suscripción, disponible [aquí](#).
15. Al suscribirse a los Servicios de suscripción, Ud. acepta que Dell le efectúe cobros en el método de pago registrado hasta que: a) cancele su suscripción, b) su suscripción ya no se pueda renovar, o c) finalice la vigencia de su suscripción. Si su método de pago registrado expirase durante el período de suscripción, deberá proporcionar uno nuevo válido para garantizar el acceso continuado al Servicio de suscripción. Si no proporciona un método de pago válido en ese momento, Dell se reserva el derecho a cancelar su Servicio de suscripción y no se hace responsable de las consecuencias derivadas de la interrupción de los servicios causadas por su incumplimiento en proporcionar un método de pago válido.

16. Puede cancelar su suscripción a través del [portal en línea](#) o poniéndose en contacto con [Atención al Cliente](#) en cualquier momento, y deberá comunicar su decisión a Dell al menos cinco (5) días antes de la fecha de renovación del Servicio de suscripción para suscripciones mensuales, y treinta (30) días para suscripciones anuales. Para los Servicios de suscripción basados en el consumo, podrá cancelar su suscripción en cualquier momento.
17. La terminación de la suscripción antes del periodo contratado podrá conllevar costes de cancelación anticipada según se indica en los términos y/o los documentos de pedido de su Servicio.

H. Software

18. Los Productos de Dell y de terceros que sean o contengan software están sujetos a acuerdos de licencia de software. Se proporciona una copia de estos acuerdos, ya sea con los medios del software o al inicio del Producto, o cuando se descarga o activa el software. Para obtener más información, consulte los acuerdos de licencia de software de Dell que podrá encontrar en el [acuerdo de licencia de usuario final \(EULA\) de Dell](#).
19. El software suministrado o puesto a su disposición por Dell en relación con la prestación de servicios se puede usar solo durante el periodo de vigencia de los servicios y únicamente según sea necesario para disfrutar de los beneficios que estos le brindan. Debe cumplir con las condiciones de licencia de cualquier software de Dell y/o del Producto de terceros que se le haya facilitado, y Ud. no debe, a menos que lo exija la ley aplicable: (i) copiar o hacer una copia de seguridad, adaptar, licenciar o sublicenciar, vender, ceder o transferir o gravar el software; o (ii) incumplir de otro modo (a) las restricciones de licencia o (b) cualquier criterio estipulado en cualquier Descripción de servicios y/o acuerdo de licencia de software.

I. Privacidad

20. Los datos personales que Dell obtenga de Ud. se protegerán, conservarán y procesarán de acuerdo con todas las leyes aplicables y de conformidad con [la Declaración de privacidad de Dell](#), que debe revisar para comprender nuestras prácticas de privacidad y protección de datos. Para obtener más información, comuníquese con la Oficina de privacidad principal en privacy@dell.com.

J. General

21. Estas Condiciones Generales se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de España. Cualquier disputa concerniente a estas Condiciones Generales se resolverá ante los tribunales de correspondientes al domicilio del comprador o a los del lugar de cumplimiento de la obligación contractual. Sin perjuicio de lo anterior, en virtud de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 524/2013 de aplicación en toda la Unión Europea, ponemos a su disposición la Plataforma europea de Resolución de Conflictos en línea (ODR) en el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> para presentar cualquier reclamación en relación con la compraventa o prestación de servicios, así como optar por la solución extrajudicial del conflicto suscitado.

22. Si un tribunal de jurisdicción competente considerase que alguno de estas Condiciones Generales es ilegal, inválido o inaplicable, total o parcialmente, esto no afectará a la validez de las condiciones restantes, que continuarán siendo válidos y aplicables en la mayor medida permitida por ley.
23. La responsabilidad de Dell no alcanzará a daños que no deriven estrictamente del cumplimiento del contrato. Dell no será responsable de las pérdidas relacionadas con ningún negocio suyo, como pérdida de ingresos, beneficios o ganancias, pérdida de datos o interrupción del negocio.
24. Los Productos se suministran solo para su uso en un entorno doméstico, no comercial y sin ánimo de investigación de una manera que sea coherente con las especificaciones, la funcionalidad y los estándares de servicio descritos en la descripción del Producto.
25. Para el cumplimiento de su Contrato, Ud., debe:
 - i. cuidar de manera razonable los Productos y utilizarlos de acuerdo con las instrucciones del usuario/información del producto suministradas por Dell;
 - ii. tomar todas las medidas razonables para evitar la pérdida de datos, incluida la realización de copias de seguridad periódicas de datos; y
26. Su compra está sujeta a las leyes de control de exportaciones y sanciones económicas de la Unión Europea, Estados Unidos y otras jurisdicciones aplicables ("**Leyes de exportación**"), y Ud. será responsable de su cumplimiento. Su compra no se puede vender, arrendar ni transferir a países restringidos, usuarios finales restringidos o para usos finales restringidos de acuerdo con las Leyes de exportación. Ninguno de los Productos ni los materiales ni cualquier otro material proporcionados por Dell, ni los derechos de propiedad intelectual o secretos comerciales asociados, pueden ser utilizados, licenciados, vendidos, suministrados, transferidos o reexportados a Rusia o Bielorrusia o para su uso en Rusia, ya sea directa o indirectamente. Dichas actividades están expresamente prohibidas, y dicha prohibición debe transmitirse a cualquier sublicenciatarario o comprador posterior, según corresponda. Dell se reserva el derecho a ejercer las acciones legales que considere pertinentes para hacer cumplir esta restricción, incluidas, entre otras, la resolución del contrato, la ejecución de medidas cautelares y la reclamación de daños y perjuicios.

K. Preguntas y disputas

27. Si tiene algún problema, o si tiene alguna pregunta con respecto a estos Términos, su pedido o el cumplimiento, [póngase en contacto](#) con nosotros.
28. Las descripciones de los productos (descripciones de hardware, software y servicios) se encuentran en www.dell.es
29. Su uso del sitio web de Dell se rige por los [Términos de uso](#) relevantes del sitio.

Modelo de formulario de desistimiento

(para el supuesto de que desee desistir del contrato)

A la atención de:

Dell Computer, S.A.U.
NIF: A80022734

C/ Ribera del Loira, 8 CP28042, Madrid
Email: Global_Sales_Operations_Escalations@Dell.com

Por la presente les comunico que desisto de nuestro contrato de compraventa del siguiente producto/servicio:

1. Producto/Servicio:
2. Número de pedido:
3. Fecha de entrega:
4. Nombre del consumidor:
5. Dirección de entrega:

Firma _____

Fecha _____