Descripción del servicio

Servicio de batería ampliado

Introducción

Dell se complace en proporcionar el servicio de batería ampliado (los “Servicios”) de acuerdo con esta Descripción del servicio (“Descripción del servicio”). El presupuesto, la factura o cualquier otra forma de facturación o confirmación del pedido de Dell establecida de común acuerdo (según corresponda, la “Factura”) incluirá el nombre de los servicios y las opciones de servicio disponibles que adquirió. Para obtener más ayuda o solicitar una copia del acuerdo regulador aplicable a los Servicios (el “Acuerdo”), comuníquese con su representante de ventas de Dell. Para obtener una copia del acuerdo con el reseller de Dell correspondiente, comuníquese con el reseller.

Alcance de este Servicio

El Servicio de batería ampliado está disponible para los Productos cubiertos que tienen una cobertura de garantía de hardware limitada de Dell superior a un año (para clientes de EE. UU. y Canadá) o una cobertura de contrato de soporte superior a un año. Este servicio se puede adquirir por separado y después de que el Cliente adquiere los Productos cubiertos hasta el vencimiento del primer año de cobertura de garantía para dichos Productos cubiertos.

Para los Productos cubiertos con una cobertura de garantía de hardware limitada de 1 año de duración para la batería de la computadora:
Este Servicio mejora y extiende el plazo de cobertura de la batería principal por uno, dos o tres años adicionales. Este servicio está disponible para extender el plazo de cobertura de la batería principal hasta el cuarto año de vida útil del sistema inclusive. Este Servicio proporciona una batería de reemplazo durante el período extendido en caso de que la batería principal experimente una falla. Dell diagnosticará y determinará una falla de la batería mediante una prueba de diagnóstico o un indicador de BIOS o telemetría de estado deficiente de la batería.

Para los Productos cubiertos con una cobertura de garantía de hardware limitada de 3 años de duración para la batería de la computadora:
Este Servicio mejora la cobertura de la batería principal y la extiende hasta por un año adicional. Este servicio está disponible para extender el plazo de cobertura de la batería principal hasta el cuarto año de vida útil del sistema inclusive. Este Servicio proporciona una batería de reemplazo durante el período extendido en caso de que la batería principal experimente una falla. Dell diagnosticará y determinará una falla de la batería mediante una prueba de diagnóstico o un indicador de BIOS o telemetría de estado deficiente de la batería.

Este servicio está limitado solamente a un reemplazo de batería durante el plazo extendido. Esta descripción del Servicio termina después de que el cliente recibe un reemplazo de la batería o venza el plazo del Servicio de batería ampliado para el producto cubierto, lo que ocurra antes.

El método de soporte y entrega del reemplazo de la batería seguirá los derechos de soporte del Producto cubierto.

Los servicios relacionados con el soporte pueden incluir opciones de soporte técnico (por vía telefónica, Internet, etc.), así como piezas de repuesto y servicios de mano de obra relacionados para reparar o reemplazar fallos en los materiales y la mano de obra o fallas en la batería debido al desgaste natural según lo diagnosticado y determinado por Dell de conformidad con los términos y dentro del período de garantía correspondiente a los Productos cubiertos del Cliente (un “Incidente calificado para el Servicio de batería ampliado”). Después de la solución de problemas y la confirmación por parte de Dell de que el Cliente ha experimentado un incidente calificado para el Servicio de batería ampliado durante el período del Servicio de batería ampliado, Dell autorizará una batería de reemplazo.

Además, si la batería de repuesto que envía Dell al Cliente experimenta una falla, según lo diagnosticado y determinado por Dell, dentro de los 90 días naturales posteriores a la recepción, se proporcionará otro repuesto para esa batería.

El Cliente debe devolver la batería defectuosa a Dell para su eliminación o descartarla de acuerdo con los términos de esta Descripción del servicio y las instrucciones proporcionadas por el Soporte técnico de Dell.

Unidades reemplazables de cliente:

Independientemente del nivel de respuesta del servicio adquirido, algunas piezas están específicamente diseñadas para que el Cliente las pueda extraer y reemplazar con facilidad: estas piezas se denominan CRU ("Unidades reemplazables de cliente"). Si, durante el diagnóstico remoto, el analista de Dell determina que un incidente calificado para el Servicio de batería ampliado se puede resolver con una pieza designada como CRU, Dell enviará dicha pieza directamente al Cliente. Las baterías consideradas CRU se enviarán al Cliente y, luego, este reemplazará su batería defectuosa.

- El método de transporte de la pieza CRU depende del nivel de servicio que haya contratado el Cliente.
- Las piezas de reemplazo para los clientes con tiempos de respuesta de Advanced Exchange o "Al siguiente día laboral" se enviarán mediante un método de transporte al siguiente día laboral, a menos que el técnico indique lo contrario.
- Las piezas de reemplazo para los Clientes que hayan adquirido la opción de servicio de "Devolución para reparación" se enviarán mediante transporte por tierra.

FRU (Unidades reemplazables en el campo):
Los derechos de servicio seguirán el modelo de reparación en garantía del sistema subyacente. En consecuencia, la entrega de baterías consideradas FRU requiere que un técnico calificado de Dell o el cliente devuelvan el sistema a Dell para su reparación.

SupportAssist for Business PCs

Estas funcionalidades se aplican a los Productos cubiertos con derecho a ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex únicamente.

SupportAssist for Business PCs es una aplicación de software que proporciona monitoreo proactivo de las PC Dell. Aprovecha el aprendizaje automático y la IA para monitorear y medir proactivamente el estado general de las PC Dell a través de análisis inteligentes, integrales y predictivos. SupportAssist permite a los administradores autorizados administrar, optimizar y reparar de manera remota su equipamiento de Dell mediante el portal de TechDirect.

SupportAssist también monitorea los Productos cubiertos y recolecta información para ayudar a brindar soporte técnico. Si se detecta un problema, la información recolectada puede enviarse a Dell para brindarle una experiencia de soporte mejorada, personalizada y eficiente.

SupportAssist está disponible sin cargo adicional para los Productos cubiertos con un contrato ProSupport (o superior) válido.

SupportAssist for Business PCs debe instalarse y configurarse para transmitir los datos del sistema de vuelta a Dell a fin de recibir beneficios, entre los que se incluyen los siguientes:

- Monitoreo proactivo del sistema para detectar problemas que afecten el funcionamiento y el rendimiento normales, lo que incluye información sobre la utilización basada en telemetría, la generación de informes de rendimiento, la creación automática de casos y, si es necesario, el reemplazo automático de piezas.
- Detección predictiva de problemas antes de que el funcionamiento y el rendimiento normales se vean afectados y, si es necesario, creación automática de casos o reemplazo automático de piezas.
- Carga automática de diagnósticos y otros datos que permitan realizar diagnósticos remotos eficientes de problemas.
- Actualizaciones automáticas de controladores y firmware.

El software SupportAssist no está diseñado para recolectar información personal, como archivos personales, historial de navegación web o cookies. Sin embargo, si se recolectan datos personales de manera involuntaria o se visualizan durante el proceso de solución de problemas, se tratarán conforme a la Política de privacidad de Dell. Visite www.Dell.com/Privacy para revisar la Política de privacidad completa de Dell. Debido a los requisitos específicos del sistema operativo, es posible que SupportAssist no esté disponible en todos los Productos cubiertos de Dell. Para obtener más información sobre SupportAssist, incluidos la configuración, la implementación y el uso, y para ver la lista más reciente de los productos para los que Dell ofrece soporte, visite el sitio web de SupportAssist en https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc

Responsabilidades específicas del cliente en relación con la oferta

El cliente deberá:

- Notificar la falla de la batería al soporte técnico de Dell de conformidad con la Descripción del servicio correspondiente del Cliente
- En caso de que se le solicite, proporcionar a Dell el número de etiqueta de serie y la PPID ("información de identificación de piezas") o los detalles adecuados para validar que se produjo un incidente calificado para el Servicio de batería ampliado y que está cubierto por este servicio.
- Informar al analista de soporte de Dell que se adquirió el Servicio de batería ampliado para el producto cubierto
- Al recibir la batería de repuesto, devuelva la batería defectuosa a Dell en el embalaje provisto y pagado con antelación para su eliminación correspondiente, o bien siga las instrucciones brindadas por el analista de soporte de Dell. Dell no se hace responsable de las baterías que no se desechan correctamente;
- Realizar un respaldo de todos los datos y programas existentes en todos los sistemas afectados antes de la prestación de este Servicio. DELL NO SE HARÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS, ni de la interrupción del uso de los sistemas que se produzca como resultado de los servicios o del soporte, o de algún acto u omisión, incluida la negligencia, por parte de Dell o de un tercero proveedor de servicios.

Cómo comunicarse con Dell para obtener el Servicio

Paso uno: Comuníquese con Dell para obtener ayuda

- Los datos de contacto están disponibles en www.dell.com/support.
- Comuníquese con Dell desde una ubicación con acceso físico al Producto cubierto.
- Proporcione la etiqueta de servicio, el número de modelo, la versión actual del sistema operativo y otra información que solicite Dell. Dell verificará el producto cubierto del cliente, así como los niveles de servicio y respuesta correspondientes, y confirmará cualquier vencimiento de los servicios.

Paso dos: Soporte con la resolución remota de problemas

- Cuando el analista se lo solicite, identifique los mensajes de error que haya recibido y el momento en que se produjeron, las actividades que hayan precedido al mensaje de error y los pasos que ya haya tomado para intentar solucionar el problema.
- Lo guiaremos en el proceso de resolución de problemas a través de una serie de pasos que ayudarán a diagnosticar el problema. Es posible que se le solicite que acceda al interior de su Producto cubierto donde sea seguro hacerlo.
- Si luego de completado el proceso remoto de diagnóstico o solución de problema, Dell determina que es necesario reemplazar una pieza, devolver el Producto cubierto para su reparación o enviar a un técnico para el servicio en el sitio, le proveeremos instrucciones adicionales.

Programas de soporte de Self-Dispatch

Para los clientes inscritos en el programa TechDirect, los técnicos certificados del cliente pueden encargarse de los incidentes calificados para el Servicio de batería ampliado mediante el envío de una solicitud de servicio al sitio web de autodespacho o línea de espera telefónica para su región de conformidad con los términos y condiciones de TechDirect.

Opciones de servicio en el sitio

El método de soporte y entrega del reemplazo de la batería seguirá los derechos de soporte del Producto cubierto.

Las opciones de respuesta en el sitio, si corresponde, varían según el tipo de servicio adquirido. En la factura, se indica el nivel de respuesta del servicio en el sitio correspondiente al Producto cubierto. Siempre y cuando se hayan cumplido todos los términos y condiciones aplicables establecidos en esta Descripción del servicio y después de que un analista de Dell complete el proceso de diagnóstico, determinación y solución de problemas de manera remota, quien determinará si el Incidente calificado para el Servicio de batería ampliado requiere el envío de piezas o de un técnico de servicio a las instalaciones o si el problema puede resolverse de manera remota, Dell enviará a un técnico de servicio a la ubicación comercial del Cliente a fin de que solucione el Incidente calificado para el Servicio de batería ampliado.

Servicios excluidos

- Más de un reemplazo de batería por Producto cubierto;
- Cobertura para un tipo de batería diferente de la que se ordenó originalmente con el Producto cubierto.
- Cobertura para cualquier batería secundaria, de reserva o que no sea principal.
- Soporte para daños causados por el traslado del Producto cubierto desde una ubicación geográfica a otra.

- Reemplazo de baterías que Dell no haya diagnosticado como defectuosas.
- Reemplazo de baterías que no tengan un indicador de estado deficiente en el BIOS o la telemetría.
- Asistencia administrativa o de rendimiento.
- Suministro de artículos, reemplazo de medios, suministros operativos, accesorios decorativos o piezas como estructuras y cubiertas, o el soporte para estos.
- Soporte directo de productos de otros fabricantes o asistencia colaborativa de versiones que actualmente no son compatibles con el fabricante, el proveedor o el partner.
- Soporte para hardware o software instalado previa o posteriormente por el OEM, a menos que esté cubierto por un contrato de servicio adquirido por separado a Dell.
- Servicios de respaldo de datos.
- Instalación, optimización y configuración avanzadas de manera inalámbrica, en red o remota de aplicaciones que no estén descritas expresamente en esta Descripción del servicio.
- Scripts, programación, diseño o implementación de bases de datos, desarrollo web o kernels recopilados.
- Reparación de los productos cubiertos que tengan daños o fallos estéticos y que no afecten sustancialmente el funcionamiento del dispositivo.
- Las reparaciones necesarias por problemas de software, o que sean el resultado de una alteración, un ajuste o una reparación realizados por una entidad distinta de Dell, el reseller autorizado o el proveedor de servicios de Dell, o por clientes que utilicen piezas CRU (unidad reemplazable de cliente).
- Servicios que, a juicio de Dell, son necesarios debido a un tratamiento o uso inadecuados de los productos o equipos.
- Servicios que, a juicio de Dell, son necesarios debido a intentos no autorizados por parte de personal externo de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software.
- La recuperación o la transferencia de datos o aplicaciones.
- Soporte para equipos dañados por casos fortuitos (por ejemplo, rayos, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes, entre otros).
- Actividades no descritas o definidas expresamente en esta Descripción del servicio, incluidas, entre otras, las actividades de instalación, desinstalación, reubicación, asistencia de capacitación y administración remota.

Responsabilidades generales del Cliente para todos los Productos cubiertos adquiridos en virtud de un acuerdo marco de ventas de Dell

Autoridad para conceder acceso. El Cliente declara y garantiza que obtuvo el permiso necesario para que tanto él como Dell accedan, de manera remota o en persona, a los sistemas, al hardware y al software con licencia o de propiedad del Cliente, a los datos allí almacenados y a todos los componentes de hardware y software allí incluidos, y los usen con el fin de prestar estos Servicios. Si el Cliente aún no tiene ese permiso, es responsable de obtenerlo, a su cargo, antes de solicitar a Dell que preste estos Servicios.

No captación. Cuando la ley lo permita, a menos que sea con previo consentimiento por escrito de Dell, durante un plazo de dos (2) años desde la fecha indicada en la Factura, el Cliente no podrá solicitar la contratación, de manera directa o indirecta, de ningún empleado de Dell con quien haya tenido contacto en relación con la prestación del Servicio de Dell; siempre y cuando los anuncios en general y otras formas de captación igualmente amplias no constituyan la captación directa o indirecta indicada en el presente documento, se le permite contratar a cualquier empleado que haya sido despedido o que haya renunciado a su trabajo en Dell antes de comenzar a hablar con usted sobre oportunidades laborales.

Cooperación del Cliente. El Cliente entiende que, sin una cooperación rápida y adecuada, Dell no será capaz de realizar el Servicio o, de realizarlo, el Servicio podría verse materialmente alterado o aplazado. En consecuencia, el Cliente proporcionará de manera rápida y razonable toda la cooperación necesaria para que Dell realice el Servicio. Si el Cliente no ofrece la cooperación razonablemente adecuada de acuerdo con lo establecido con anterioridad, Dell no será responsable de la imposibilidad de prestar el Servicio y el Cliente no tendrá derecho a recibir un reembolso.

Obligaciones en el sitio. En caso de que los Servicios deban prestarse en el sitio, el Cliente proporcionará (sin ningún costo para Dell) acceso gratuito, seguro y suficiente a las instalaciones, el entorno y los Productos cubiertos del Cliente, lo que incluye un espacio de trabajo amplio, electricidad, equipos de seguridad (si corresponde) y una línea de teléfono local. También deben proporcionarse un monitor o una pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin ningún costo para Dell) si el sistema no cuenta con estos elementos.

Respaldo de datos. El cliente deberá completar un respaldo de todos los datos, software y programas existentes de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación de este Servicio. Se recomienda al cliente realizar copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en los sistemas afectados como medida de precaución frente a posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos. Además, el Cliente es responsable de eliminar cualquier información personal, confidencial o de su propiedad y cualquier medio extraíble, como tarjetas SIM, CD o tarjetas de PC, independientemente de que haya o no un técnico en el sitio proporcionando soporte. Al devolver un Producto cubierto o parte de este, el Cliente solo incluirá el Producto cubierto o la pieza que haya solicitado el técnico de Dell. Dell Technologies no será responsable de la restauración ni la reinstalación de programas o datos. A menos que las leyes locales aplicables lo prohíban, Dell Technologies no será responsable de lo siguiente:

1. Cualquier información confidencial de propiedad o personal.
2. Pérdida o daño de datos programas o software.
3. Pérdida o daño de medios extraíbles.
4. Pérdida de uso de un sistema o una red.
5. Cualquier acto u omisión, incluida la negligencia, por parte de Dell o de un proveedor de servicios externo.

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

Términos y condiciones de los Servicios

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente (“usted” o “Cliente”), y la persona jurídica que aparece identificada en su Factura por la compra de este Servicio (la “Persona jurídica de Dell”). Este Servicio se presta conforme a lo establecido en el Acuerdo del cliente con la Persona jurídica de Dell y se rige por dicho acuerdo, en el cual se autoriza explícitamente la venta de este Servicio.

Los productos o servicios obtenidos de cualquier reseller de Dell se rigen exclusivamente por el acuerdo entre el comprador y el reseller. Ese acuerdo puede proporcionar términos que sean idénticos a los términos de este documento o a los términos en línea que se indican a continuación. El reseller puede decidir con Dell prestar servicios de garantía o mantenimiento para el comprador en nombre del reseller. Los clientes y los resellers que presten servicios de garantía o mantenimiento, o servicios profesionales, deben estar capacitados y certificados correctamente. La prestación de servicios por parte de Clientes, resellers o terceros no capacitados o calificados puede dar lugar a tarifas adicionales si se requiere soporte de Dell en respuesta a la prestación de servicios de tales terceros. Póngase en contacto con el reseller o el representante de ventas local de Dell para obtener información adicional sobre la prestación de servicios de garantía y mantenimiento de Dell para Productos obtenidos de un reseller.

En ausencia de un acuerdo que autorice explícitamente este Servicio, según la ubicación del Cliente, este Servicio se proporciona sujeto a los términos comerciales de venta de Dell o al acuerdo de reseller indicado en la tabla que aparece a continuación, y está regido por ellos. Consulte la tabla que aparece a continuación, donde se indica la URL en la que se puede encontrar el acuerdo correspondiente según la ubicación del cliente. Las partes reconocen haber leído y aceptado dichos términos.

Términos y condiciones aplicables a las compras de servicios

	Compras de servicios realizadas directamente	Compras de Servicios realizadas a través de un reseller autorizado
Estados Unidos	www.dell.com/cts	Las Descripciones del Servicio y otros documentos relativos al servicio de la Persona jurídica de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y la Persona jurídica de Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le contrata al vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y los límites del Servicio. Por lo tanto, en el presente documento, toda referencia al "Cliente" que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del servicio de la Persona jurídica de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a la Persona jurídica de Dell solo deberá interpretarse como una referencia a la Persona jurídica de Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con la Persona jurídica de Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas sobre términos de pago o cualquier otro término contractual, que por su naturaleza son únicamente relevantes entre el comprador y el vendedor de forma directa, no se aplicarán a usted y serán como se acuerde entre usted y el vendedor.
Canadá	Dell.ca/terms (inglés) Dell.ca/conditions (francés de Canadá)	
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web local Dell.com específico del país o contratos de servicios comerciales | Dell.*	
Asia-Pacífico y Japón	Sitio web local Dell.com específico del país o contratos de servicios comerciales | Dell*	
Europa, Medio Oriente y África	Sitio web local Dell.com específico del país o contratos de servicios comerciales | Dell.* Francia: Contracts de service | Dell France Alemania: Dell.de/AGB Reino Unido: Dell.co.uk/terms	

* Los clientes pueden acceder a su sitio web local dell.com automáticamente utilizando un dispositivo dentro de su localidad o eligiendo su país en la herramienta de selección de país de dell.com.

Además, el cliente acepta que mediante la renovación, la modificación, la extensión o la continuación del uso del servicio después del plazo inicial, este estará sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento, la que se puede consultar en Contratos de servicios comerciales | Dell

Cuando se emite la orden de Servicios, se recibe la oferta de Servicios, se usan los Servicios o el software asociado, o cuando se hace clic en el botón "Acepto" o se activa la casilla "Acepto" o cualquier opción similar del sitio web Dell.com en relación con la compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell, acepta esta Descripción del servicio y los acuerdos incorporados al presente documento por remisión. Si participa en esta Descripción del servicio en nombre de una empresa u otra persona jurídica que represente, usted declara que tiene autoridad para vincular a dicha persona a esta Descripción del servicio, en cuyo caso "usted" o "Cliente" hacen referencia a dicha persona. Además de recibir esta Descripción del servicio, es posible que a los Clientes de determinados países también se les solicite que firmen una Factura.

Términos y condiciones adicionales

Pago por el hardware adquirido con los Servicios. A menos que se establezca lo contrario por escrito, el pago del hardware no estará en ningún caso supeditado a la prestación o realización de los Servicios contratados con dicho hardware.

Límites al alcance del servicio. Dell puede rechazar la entrega del Servicio si, a su parecer, tal entrega genera un riesgo no razonable para Dell o para los proveedores del Servicio de Dell, o si algún servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell no es responsable de ninguna falla o demora en la entrega por causas ajenas a su voluntad, incluido el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en esta Descripción del servicio. El servicio solo abarca los usos para los cuales Dell diseñó el Producto soportado.

Privacidad. Dell tratará cualquier información personal recolectada en virtud de esta Descripción del servicio de acuerdo con la Declaración de privacidad de Dell de las jurisdicciones aplicables, las cuales están disponible en http://www.dell.com/localprivacy y se incorporan en el presente documento como referencia.

Servicios opcionales. Dell puede poner a disposición del Cliente la contratación de otros servicios opcionales (por ejemplo, servicios de soporte técnico en el punto de necesidad, de instalación, de consultoría, de administración, profesionales, de soporte técnico y de capacitación), que variarán en función de la ubicación del Cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell. Si no existe dicho acuerdo, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.

Subcontratación y cesión de derechos y obligaciones. Dell podrá subcontratar este Servicio o ceder los derechos y las obligaciones de esta Descripción del servicio a proveedores de servicio externos calificados, los cuales prestarán dicho Servicio en nombre de Dell.

Cancelación. Dell puede cancelar este Servicio en cualquier momento del Plazo por cualquiera de estos motivos:

1. El Cliente no paga la totalidad del costo de este Servicio de acuerdo con los términos de la factura.
2. El cliente adopta una actitud insultante o amenazadora o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico en el sitio.
3. El Cliente no cumple con todos los términos y condiciones establecidos en esta Descripción del servicio.
4. Dell se reserva el derecho de rechazar las solicitudes de reemplazo de componentes defectuosos por parte del Cliente si dichas solicitudes superan considerablemente las tasas de desperfectos estándar para el componente y el sistema involucrado, cuyas tasas de falla se monitorean constantemente.

Si Dell cancela este servicio de conformidad con este párrafo, le avisará por escrito al cliente en la dirección indicada en su factura. En dicho aviso, se indicará el motivo de la cancelación y la fecha en la que se hará efectiva, que no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en la que Dell envíe el aviso de cancelación al Cliente, a menos que la legislación local establezca otras disposiciones de cancelación que no puedan modificarse por acuerdo. Si Dell cancela este Servicio por alguno de los motivos anteriores, el Cliente no tendrá derecho al reembolso de ninguno de los importes abonados o adeudados a Dell.

Limitaciones geográficas y reubicación.
Dell no tendrá obligación de proporcionar servicios de soporte con respecto al Producto cubierto que se encuentre fuera del área de servicio de Dell. “Área de servicio de Dell” hace referencia a una ubicación que se encuentra (i) a menos de ciento sesenta (160) kilómetros o cien (100) millas de viaje por tierra de una ubicación de servicio de Dell; y (ii) dentro del mismo país que la ubicación de servicio de Dell, a menos que se especifique lo contrario en el acuerdo celebrado con Dell, en cuyo caso prevalecerá la definición del acuerdo. Para los clientes de EMEA (Europa, Medio Oriente y África), a menos que se estipule lo contrario en la presente descripción del servicio o en el Acuerdo, el servicio en el sitio está disponible dentro de una distancia de hasta 150 kilómetros desde el punto de logística de Dell más cercano (lugar de recogida/entrega o PUDO). Comuníquese con su representante de ventas para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio en el sitio en EMEA según las ubicaciones de servicio de Dell con anterioridad a la compra.

Este Servicio no está disponible en todas las ubicaciones. Si su Producto cubierto no se encuentra en la misma ubicación geográfica que figura en los registros de servicio de Dell para su Producto cubierto, o si los detalles de configuración se modificaron y a Dell no se lo notificó, Dell deberá volver a calificar su Producto cubierto para los derechos de asistencia que usted adquirió antes de que puedan restablecerse los tiempos de respuesta correspondientes del Producto cubierto. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico y los tiempos de respuesta en el sitio, pueden variar por área geográfica y configuración, y es posible que determinadas opciones no estén disponibles para su compra en la ubicación del Cliente; por ello, contacte al representante de ventas para obtener información sobre estos detalles. La obligación de Dell de proporcionar los Servicios en los Productos cubiertos trasladados está sujeta a diversos factores, que incluyen, entre otros, la disponibilidad local del Servicio, el pago de tarifas adicionales e inspecciones y nuevas certificaciones de los Productos cubiertos trasladados según las tarifas de Dell de consultoría de tiempo y materiales vigentes en ese momento. A menos que Dell y el Cliente hayan acordado lo contrario, en los casos en que las piezas de repuesto se envíen directamente al Cliente, este debe poder aceptar el envío en la ubicación de los Productos cubiertos que se tienen que reparar. Dell no será responsable por demoras del servicio de soporte debido a falla o rechazo del Cliente en aceptar el envío de las piezas.

Alemania
Este servicio está disponible cuando un Cliente tiene un contrato de soporte con un nivel de servicio superior a Basic Hardware Service (p. ej., Dell ProSupport for Client Products).

Orden de precedencia. A menos que las partes acuerden lo contrario por escrito, en caso de existir un conflicto entre los términos de cualquiera de los documentos que componen esta Descripción del servicio, los documentos prevalecerán en el siguiente orden: (i) esta Descripción del servicio; (ii) el Acuerdo. Los términos que prevalezcan se interpretarán de la manera más restrictiva posible para resolver el conflicto, abarcando asimismo la mayor cantidad posible de términos no conflictivos, incluso las disposiciones no conflictivas dentro del mismo párrafo, sección o inciso.

Términos y condiciones generales para todos los Productos cubiertos relacionados con la garantía, adquiridos conforme al acuerdo marco de venta de Dell

Plazo del servicio. Esta Descripción del servicio comienza en la fecha que se indica en la factura y continúa durante el plazo (“Plazo”) que también se indica en ella. Según corresponda, la cantidad de Productos cubiertos, licencias, instalaciones, implementaciones, terminales administradas o usuarios finales para los cuales el cliente haya adquirido uno o más servicios, la tarifa o precio y el plazo correspondiente para cada servicio se indican en la factura del Cliente. A menos que el Cliente y Dell acuerden lo contrario por escrito, las compras de Servicios en virtud de la presente Descripción del servicio deben realizarse únicamente para el uso interno por parte del Cliente y no para fines de reventa ni para ejecutarse como parte de un servicio prestado por una oficina de servicios.

Productos cubiertos. Este servicio está disponible en productos cubiertos que incluyen productos seleccionados marca Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, adquiridos en una configuración estándar (“Productos cubiertos”). Se agregan productos cubiertos periódicamente, por lo que le recomendamos comunicarse con su representante de ventas para obtener la lista más actualizada de los servicios disponibles en sus productos Dell o no pertenecientes a Dell. Cada producto cubierto tiene una etiqueta con un número de serie (la “Etiqueta de servicio”). El Cliente deberá adquirir un acuerdo de servicio independiente para cada Producto cubierto. Indique la Etiqueta de servicio del Producto cubierto cuando se comunique con Dell en relación con este Servicio.

Alcance de la garantía de hardware. Los servicios relacionados con el soporte pueden incluir opciones de soporte técnico (por vía telefónica, Internet, etc.), así como piezas y servicios de mano de obra relacionados para reparar o reemplazar fallos en los materiales y mano de obra de conformidad con los términos y dentro del período de garantía limitada correspondiente a los Productos cubiertos del Cliente (un “Incidente calificado”). Visite www.Dell.com/warranty o el sitio web regional de Dell para obtener información acerca de la garantía, o comuníquese con un analista de soporte técnico de Dell si desea información adicional.

Programa de servicios internacionales de Dell. Este programa proporciona opciones de servicio y de soporte cuando sale del país de origen con determinados productos Dell durante un plazo inferior a seis (6) meses. Se aplican términos y condiciones adicionales; comuníquese con el soporte técnico de Dell para obtener más detalles.

Reemplazo total de la unidad; no devolución; propiedad de la pieza de repuesto. Si Dell determina que el problema radica en un componente del Producto cubierto defectuoso que es fácil de desconectar y volver a conectar (por ejemplo, un teclado o un monitor), o si el analista determina que se debe reemplazar en su totalidad el Producto cubierto, Dell se reserva el derecho de enviar al Cliente una unidad de reemplazo completa. Si Dell envía una unidad de reemplazo al Cliente, este debe entregar el sistema o el componente defectuosos a Dell, a menos que el Cliente haya contratado el servicio Keep Your Hard Drive para el sistema afectado, en cuyo caso puede conservar las unidades de disco duro correspondientes. Todas las piezas de Dell que se retiren del producto cubierto o unidades completas devueltas a Dell pasarán a ser propiedad de Dell. El Cliente deberá pagar a Dell el precio de venta minorista vigente en ese momento por cualquier pieza o unidad completa que se retire del Producto cubierto y que conserve (excepto en el caso de discos duros de los productos cubiertos con el servicio “Keep Your Hard Drive”) si el Cliente ha recibido piezas de reemplazo de Dell. Si el Cliente no entrega el sistema o el componente defectuosos a Dell como se indicó anteriormente, o si la unidad defectuosa no se devuelve en un plazo de diez (10) días de acuerdo con las instrucciones por escrito que se incluyen con la unidad de reemplazo (en el caso de que un técnico de Dell no haya entregado la unidad personalmente), el Cliente acepta pagar a Dell la unidad de reemplazo al recibir la factura. Si el cliente no paga esta factura dentro de los diez (10) días después de recibirla, además de otros derechos y recursos legales a disposición de Dell, Dell puede rescindir esta Descripción del servicio mediante notificación al cliente. Dell utiliza piezas nuevas y reacondicionadas de diferentes fabricantes a la hora de realizar reparaciones cubiertas por la garantía y el cliente autoriza expresamente su uso.

Términos de intercambio avanzado para todos los niveles de Servicio. Dell puede ofrecer una pieza o un producto de reemplazo ("Artículo de reemplazo") al Cliente en concepto de intercambio avanzado, independientemente del nivel original de servicio adquirido. Antes de ofrecer el intercambio avanzado y enviar el Artículo de reemplazo, Dell puede solicitarle un número de tarjeta de crédito válido y una autorización de crédito o el pago por el Artículo de reemplazo. Si no está dispuesto a proporcionar la autorización de crédito o el pago de conformidad con este párrafo, no recibirá el Artículo de reemplazo en concepto de intercambio avanzado. No cobraremos el Artículo de reemplazo en su tarjeta de crédito o le reembolsaremos el pago del Artículo de reemplazo si se cumplen los siguientes requisitos: 1) usted devuelve la pieza o el producto original a Dell en un plazo de diez (10) días a partir de la recepción del Artículo de reemplazo, y 2) confirmamos que el problema de su producto está cubierto por la garantía aplicable a los Productos cubiertos del Cliente o por un contrato de soporte válido. Visite www.Dell.com/warranty o el sitio web regional de Dell para obtener información acerca de la garantía, o comuníquese con un analista de soporte técnico de Dell si desea información adicional. Si no recibimos la pieza o el producto original en un plazo de diez (10) días, cobraremos en su tarjeta de crédito el precio estándar actual en ese momento del Artículo de reemplazo o, si dicho pago se requirió por adelantado para el envío, no se lo reembolsaremos. Si, tras la recepción de la pieza o el producto original, determinamos que el problema de su producto no está cubierto por la garantía aplicable o un contrato de soporte válido, se le dará la oportunidad de devolver el Artículo de reemplazo, a su cargo, en el plazo de diez (10) días a partir de la fecha en que lo contactemos para informarle que su problema no está cubierto. Si no devuelve el Artículo de reemplazo, cobraremos en su tarjeta de crédito el precio estándar vigente en ese momento del Artículo de reemplazo o, si dicho pago se requirió por adelantado para el envío, no se lo reembolsaremos.

Piezas disponibles en el mismo día laboral. Una pieza disponible en el mismo día laboral es aquella que, ante una falla, puede impedir que el Producto cubierto realice las funciones básicas. Para recibir piezas el mismo día laboral, el Cliente debe haber adquirido el contrato de servicio correspondiente que incluya la entrega de piezas disponibles en el mismo día laboral y el producto cubierto debe estar ubicado dentro del área de cobertura de soporte, según lo determinado por Dell. Si una pieza necesaria para reparar el Producto cubierto no se encuentra disponible en las instalaciones de Dell más próximas a la ubicación del Cliente y debe trasladarse desde otra instalación, el envío se realizará tan pronto como sea comercialmente razonable.

Piezas de reemplazo. Dell utiliza piezas nuevas y reacondicionadas de diferentes fabricantes a la hora de realizar reparaciones cubiertas por la garantía y el cliente autoriza expresamente su uso.

Piezas en existencia: En la actualidad, Dell cuenta con piezas en existencia en distintos lugares del mundo. Es posible que algunas piezas no se encuentren disponibles en el sitio más próximo a la ubicación del Cliente. Si una pieza necesaria para reparar el Producto cubierto no se encuentra disponible en las instalaciones de Dell más próximas a la ubicación del Cliente y debe trasladarse desde otra instalación, el envío se realizará en la fecha que resulte más práctica y comercialmente razonable.

Transferencia del Servicio. Sujeto a las limitaciones establecidas en esta Descripción del servicio, el Cliente podrá transferir el Servicio a un tercero que compre la totalidad del Producto cubierto al Cliente antes de que finalice el Período de servicio vigente en ese momento, siempre que el Cliente sea el comprador original del Producto cubierto y quien contrate este Servicio, o que los adquiera y contrate a su propietario original (o a un cesionario anterior) y siga todos los procedimientos de transferencia disponibles en www.support.dell.com. Se puede aplicar una tarifa por transferencia. Recuerde que, si el cliente o el cesionario de este trasladan el producto cubierto a una ubicación geográfica en la que no está disponible el servicio (o no está disponible al mismo precio), podrían no tener cobertura o incurrir en gastos adicionales para mantener las mismas categorías de cobertura de soporte en la nueva ubicación. Si el cliente o su cesionario deciden no abonar el cargo adicional, su servicio podría cambiar automáticamente a categorías de soporte disponibles al precio inicial o a un precio menor en la nueva ubicación, sin reembolso alguno.

Unidades que no pueden repararse en el campo. Si, tras completar el proceso remoto de diagnóstico o resolución de problemas, Dell determina que el producto cubierto del cliente requiere el servicio Return for Repair según se describe en la tabla a continuación, el cliente debe embalar inmediatamente el producto cubierto y enviarlo por correo o programar la recolección por parte del transportista el mismo día o al siguiente día disponible para mantener el derecho del Cliente. Una vez que se repare o reemplace el producto cubierto, Dell entregará el producto cubierto al transportista para su devolución al Cliente. Si se descubre que la causa del problema notificado fueron opciones no pertenecientes a Dell agregadas al producto cubierto, podrá aplicarse un importe por el servicio y es posible que la reparación y la devolución se retrasen. Dell se reserva el derecho a enviar al cliente una unidad completa de reemplazo del producto cubierto o un reemplazo para piezas del producto cubierto en lugar de reparar y devolver el producto cubierto que el cliente envió para su reparación.

El cliente está obligado a pagar el precio estándar de Dell vigente por cualquier pieza de reemplazo retirada del producto cubierto del cliente y no regresada correctamente a Dell por parte del cliente. La falta de puntualidad en el pago de las piezas de repuesto no devueltas correctamente a Dell por parte del Cliente puede dar lugar a la suspensión del servicio al cliente en virtud de esta Descripción del Servicio.

Las opciones de servicio de devolución para reparación que aparecen en la siguiente tabla no están disponibles en todos los países y ubicaciones.

Nivel de respuesta del servicio	Opciones adicionales (si corresponden)	Descripciones de las opciones de servicio
Opciones de servicios Return for Repair	Servicio de correo (MIS)	La prestación del servicio de correo comienza al comunicarse con el soporte técnico de Dell, como se indicó anteriormente. Durante el diagnóstico, el analista de soporte de Dell determinará si el problema requiere el envío del Producto cubierto a un centro de reparaciones designado por Dell para realizar una reparación del Incidente calificado para el Servicio de batería ampliado. Por lo general, el cliente recibe el producto a los diez (10) días laborales desde la fecha en que envía el producto cubierto al centro de reparación de Dell.
	Servicio con entrega (CIS)	Este servicio permite llevar el producto a un punto de entrega. El servicio comienza al comunicarse con el soporte técnico de Dell como se indicó anteriormente. Durante el proceso de solución de problemas por vía telefónica, el analista de soporte de Dell diagnosticará si el problema consiste en una falla del hardware. De ser así, le pedirá al cliente que lleve el Producto cubierto a un centro de reparaciones designado por Dell o a una dirección de envío (el cliente se deberá hacer cargo de los costos). El horario estándar de servicio corresponde al horario comercial local, cinco días a la semana (a excepción de los días festivos nacionales). Las reparaciones de Incidentes calificados para el Servicio de batería ampliado se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en la Factura del Cliente. Una vez que el producto cubierto se haya reparado, Dell se comunicará con el cliente para planificar el retiro del producto. Los acuerdos de niveles de servicio pueden variar por país o ciudad.
	Servicio de retiro y devolución	El servicio de retiro y devolución comienza al comunicarse con el soporte técnico de Dell, como se indicó anteriormente. Si se diagnostica un incidente calificado para el Servicio de batería ampliado en el Producto cubierto y no puede resolverse mediante el proceso de solución de problemas por vía telefónica con el analista de soporte de Dell, un representante de Dell retirará su Producto cubierto y lo llevará a un centro de reparaciones designado por Dell. El tiempo de ciclo es de 7 a 12 días laborales, por lo general, diez (10) días incluido el envío hacia y desde el centro de reparaciones. A partir de la fecha en que el cliente envía el producto cubierto a Dell. Este método de servicio incluye la mano de obra y las piezas de reparación o reemplazo para la unidad principal del sistema, incluidos el monitor, el teclado y el mouse, si no se solicitaron por separado.
Servicio Advanced Exchange	N/D	Para los Clientes con el servicio Advanced Exchange en pantallas (monitores), docking stations y sistemas correspondientes (p. ej., XPS 9315), Dell puede enviar un producto de reemplazo a la ubicación comercial del Cliente a fin de solucionar un Incidente calificado para el Servicio de batería ampliado. En algunos casos, a criterio de Dell, también se puede enviar a un técnico de servicio en el sitio para reemplazar o instalar el producto de reemplazo. Una vez que se reciba el producto de reemplazo, el Cliente debe devolver las pantallas (monitores), las docking stations y los sistemas correspondientes defectuosos a Dell; para ello, debe llevarlos a la ubicación del transportista de devolución designado en un plazo de tres días laborales. Si Dell determina que las pantallas (monitores), las docking stations o los sistemas correspondientes del Cliente no pueden ser devueltos en la ubicación del transportista y el Cliente debe realizar la devolución por correo, por lo general, se enviará el embalaje, las instrucciones de envío y un documento de envío prepagado a las instalaciones del Cliente junto con el producto de reemplazo. Al recibir el producto de reemplazo, el cliente debe embalar las pantallas (monitores), las docking stations o los sistemas correspondientes de inmediato y enviarlos por correo o programar que el transportista los retire el mismo día o al siguiente día disponible. Si el cliente no devuelve el artículo defectuoso, se podrá cobrar un cargo.

Opciones de servicios Return for Repair	Partner Led Carry-In Service (CIS)[4]	El servicio Carry-In Service consiste en llevar el producto a un punto de entrega. El servicio comienza cuando se comunica o lleva el Producto cubierto a un centro de reparaciones o a un lugar de envío designados por Dell (el Cliente deberá hacerse cargo de los costos). El horario estándar de servicio corresponde al horario comercial local, cinco días a la semana (a excepción de los días festivos nacionales). Las reparaciones de Incidentes calificados para el Servicio de batería ampliado se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en la Factura del Cliente. Una vez que se haya reparado el producto cubierto, el proveedor de servicios autorizado de Dell se comunicará con el cliente para coordinar su recuperación. Los acuerdos de niveles de servicio pueden variar por país o ciudad. Este ciclo dura entre 7 y 12 días laborales, generalmente diez (10) días.

Nivel de respuesta del servicio	**Opciones adicionales (si corresponden)**	**Descripciones de las opciones de servicio**
	Servicio de retiro y devolución (CAR) dirigido por partners[5]	La prestación del servicio de retiro y devolución comienza al comunicarse con su proveedor de servicios autorizados de Dell. Si se diagnostica un Incidente calificado para el Servicio de batería ampliado en el Producto cubierto y no puede resolverse mediante el proceso de solución de problemas por vía telefónica, su Proveedor de servicios autorizado de Dell retirará su Producto cubierto y lo llevará a un centro de reparaciones designado por Dell. El horario estándar de servicio corresponde al horario comercial local, cinco días a la semana (a excepción de los días festivos nacionales). Las reparaciones de Incidentes calificados para el Servicio de batería ampliado se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en la Factura del Cliente. Una vez que se haya reparado el producto cubierto, el proveedor de servicios autorizados de Dell se comunicará con el cliente para coordinar su devolución. Este método de servicio incluye la mano de obra y las piezas de reparación o reemplazo para la unidad principal del sistema, incluidos el monitor, el teclado y el mouse, si no se solicitaron por separado. Los acuerdos de niveles de servicio pueden variar por país o ciudad.
	Términos y condiciones aplicables a todas las opciones de respuesta para productos que no pueden repararse en el campo.	Las reparaciones de Incidentes calificados para el Servicio de batería ampliado se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en la Factura del Cliente. Una vez reparado el producto cubierto, se devolverá al cliente. Procedimientos de envío: durante el diagnóstico, el analista de soporte de Dell dará instrucciones sobre cómo devolver el producto al centro de reparaciones designado por Dell. El Producto cubierto se debe enviar a la dirección proporcionada por el analista de soporte de Dell y debe estar etiquetado de manera destacada con el “Número de autorización de devolución”. El analista de soporte de Dell le proporcionará el número de autorización de devolución. Para acelerar la reparación o el reemplazo, adjunte una breve descripción escrita del problema. Embale el producto en su embalaje original. Si no lo tiene, el analista de soporte de Dell puede ayudarlo brindándole otro, pero es posible que se le cobre una tarifa por este servicio. **Precauciones de envío:** el Cliente no debe enviar manuales, información confidencial, de propiedad o personal, ni medios extraíbles. Dell no asume responsabilidad por la pérdida o daño de datos o medios, ni por la información confidencial, privada o personal del Cliente.

Términos y condiciones adicionales aplicables a los usuarios finales que compran su producto cubierto de un OEM

Un “OEM” es un reseller que vende los Productos cubiertos en condición de fabricante de equipo original que adquiere productos y servicios Dell del grupo empresarial de soluciones OEM de Dell (o su sucesor) para un proyecto OEM. Por lo general, un OEM incorpora o integra tales productos Dell en el hardware, software u otra propiedad intelectual propietaria del cliente OEM, lo que produce un sistema o solución especializado con funcionalidad específica de la industria o de la tarea (tal sistema o solución es una “solución OEM”) y distribuye tal solución OEM bajo la marca propia del OEM. Con respecto a los OEM, el término “Productos cubiertos” incluye los Productos cubiertos Dell que se proporcionan sin llevar la marca Dell (*es decir,* un sistema preparado para OEM sin marca) y el “Usuario final” se refiere a usted, o a cualquier entidad que adquiera una solución OEM para su propio uso final y no para la reventa, distribución o concesión de sublicencias a otros. Es responsabilidad del OEM prestar solución de problemas de primer nivel al Usuario final. El OEM debe realizar el mejor diagnóstico inicial posible antes de derivar la llamada a Dell. Este OEM tiene la responsabilidad de ejecutar la solución inicial de los problemas, incluso cuando el usuario final acuda a Dell para solicitar el servicio. Si un usuario final se comunica con Dell para solicitar un servicio sin ponerse en contacto con su OEM, Dell le pedirá al usuario final que contacte a su OEM para recibir el primer nivel de la solución de problemas antes de ponerse en contacto con Dell.