

Descrição de serviço

Serviço básico de hardware

Introdução

A Dell tem o prazer de fornecer o Serviço básico de hardware (o(s) “**Serviço(s)**”) de acordo com esta Descrição de serviço (“**Descrição de serviço**”). A cotação, o formulário de pedido, outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido (conforme aplicável, o “**Formulário de pedido**”) incluirá o nome do(s) serviço(s) e as opções de serviço disponíveis adquiridas. Para obter ajuda adicional ou solicitar uma cópia do(s) contrato(s) de serviço, entre em contato com o Suporte técnico da Dell ou com o representante de vendas.

Escopo do seu contrato de serviço

Este Serviço fornece opções de suporte técnico, peças de serviço e serviços de trabalho relacionados a Incidentes qualificados (conforme definido abaixo). O nível de resposta do serviço aplicável é identificado no Formulário de pedido do Cliente para o(s) Produto(s) suportado(s) (como definido abaixo). Os níveis de resposta de serviços disponíveis variam de acordo com o local do Cliente e podem incluir o seguinte:

- Devolução para reparos: serviço de correio, serviço de transporte ou serviço de coleta e devolução (varia de acordo com o país)
- Serviço de peças apenas
- Serviço no local
- Advanced Exchange

Para obter mais informações sobre os níveis e as opções de resposta do serviço, consulte o **Anexo A**.

Restrições da cobertura de hardware:

A Garantia limitada de hardware da Dell se aplica ao Produto suportado e está disponível para consulta no site www.Dell.com/Warranty (em inglês) para os clientes dos EUA e do Canadá. Fora dos Estados Unidos e Canadá, os termos e condições que descrevem a garantia aplicável ao Produto suportado podem estar disponíveis no site Dell.com regional correspondente à localização geográfica onde o Produto suportado foi adquirido ou outra localização geográfica para a qual o Produto suportado foi realocado, de acordo com a Seção 4.F. ou 4.G. da seção abaixo Termos e Condições Adicionais Aplicáveis ao Suporte e aos Serviços Relacionados à Garantia. As limitações de cobertura de hardware podem ser aplicadas, e ofertas de serviço podem estar disponíveis para estender essas limitações de hardware mediante uma taxa adicional. Essas limitações de cobertura estão estipuladas em www.Dell.com/Warranty e são aplicáveis aos Produtos suportados em todas as localizações geográficas, a menos que qualquer limitação específica seja proibida de acordo com a lei local aplicável de onde o Produto suportado estiver localizado no momento da solicitação de serviço pelo Cliente, e incluem, entre outras limitações:

- as baterias carregam uma garantia base limitada de hardware de um ano quando incluídas como parte de uma configuração portátil padrão, não obstante a duração da garantia aplicável ao produto suportado. A Dell pode fornecer a opção de compra de uma bateria com uma extensão de garantia de três anos para produtos específicos suportados;



- As baterias do controlador RAID PowerEdge™ (PERC) Séries 5, 6 ou 7 podem fornecer até 72 horas de energia de backup para a memória de cache do controlador quando novas, mas, de acordo com a Garantia limitada de hardware da Dell, a Dell garante que a bateria fornecerá pelo menos 24 horas de cobertura de backup durante o primeiro ano da vigência da Garantia limitada de hardware da Dell;



- Qualquer Produto suportado com uma bateria de controlador PERC Série 8 vem com uma garantia limitada de hardware de 3 anos que não pode ser estendida além dos 3 anos.
- Os discos rígidos Serial ATA (SATA) em sistemas PowerEdge, PowerEdge SC e PowerVault™ têm 1 ano de garantia limitada de hardware ou a extensão da garantia limitada de hardware, a que for menor, para o sistema Dell com o qual o disco rígido SATA é enviado. Ofertas de serviços, como o Dell ProSupport™, podem estar disponíveis para estender o período de garantia do disco rígido SATA nesses sistemas mediante uma taxa adicional.
- Todas as variantes dos dispositivos SSD PowerEdge Express Flash PCI Express (PCIe) têm a extensão da cobertura da garantia limitada de hardware para o sistema Dell com o qual o dispositivo SSD PowerEdge Express Flash PCIe é enviado. Os dispositivos SSD PowerEdge Express Flash PCIe não são qualificados para a compra de uma cobertura de garantia estendida além de um total de 5 anos de cobertura a partir da data de envio original. Além disso, os dispositivos SSD PowerEdge Express Flash PCIe usam uma tecnologia de silício que tem um número máximo de bytes físicos que podem ser gravados no dispositivo (a Vida útil do dispositivo). A garantia limitada de hardware aplicável cobre falhas devido a defeitos de fabricação e/ou materiais, mas não cobre problemas relacionados a um dispositivo antigo que alcançou a vida útil máxima.
- Exceto para as unidades de estado sólido (SSDs) SAS usadas nos produtos das Séries PS e SC, os SSDs SATA corporativos, SAS e NVMe não se qualificam para a compra de cobertura da garantia estendida além de 3 anos a partir da data de envio original, exceto quando comprados com uma oferta de serviço separada, como os serviços Dell ProSupport™, Dell ProSupport Plus ou Dell ProSupport Flex, que podem estar disponíveis para oferecer períodos de serviço mais longos mediante uma taxa adicional. Todos esses dispositivos têm um número máximo de bytes físicos que podem ser gravados no dispositivo (a Vida útil do dispositivo). A garantia limitada de hardware aplicável cobre falhas devido a defeitos de fabricação e/ou materiais, mas não cobre problemas relacionados a um dispositivo antigo que alcançou a vida útil máxima.
- O suporte para sistemas Dell Wyse 5030 PCoIP zero client, sistemas 5050 AIO zero client e sistemas Wyse 7030 PCoIP zero client contendo firmware Teradici® versão 5.4.1 pré-instalado ou qualquer versão anterior, e atualizações até o firmware Teradici® versão 5.5.1, será fornecido ao cliente durante o prazo (conforme definido abaixo) do produto suportado. Se o cliente desejar comprar uma licença para o firmware do Teradici versão 6.0 ou posterior, é necessário entrar em contato com a Dell Sales para obter mais informações e discutir as opções de suporte correspondentes.

Um Produto suportado ou um componente de um Produto suportado que tenha garantia limitada vitalícia será atendido pela Dell de acordo com a descrição do serviço discriminado em sua fatura durante o período de vigência descrito para este serviço. Após o término do período do serviço citado, os Incidentes qualificados subsequentes, relacionados a um Produto suportado ou componente com garantia limitada vitalícia, serão atendidos de acordo com esta Descrição de serviço básico de hardware da Dell. O contrato do Serviço básico de hardware está disponível no site www.Dell.com/ServiceContracts/global.

A Garantia de hardware limitada da Dell e/ou a garantia aplicável a seu(s) Produto(s) suportado(s) fora dos EUA e Canadá e os Serviços não abrangem produtos de hardware comerciais que utilizem ou nos quais tenham sido instalados produtos ou componentes que não foram fornecidos pela Dell. Sua Garantia de hardware limitada da Dell e/ou a garantia aplicável a seu(s) Produto(s) suportado(s) fora dos EUA e Canadá e o direito correspondente aos Serviços poderão ser anulados se produtos de terceiros que não foram fornecidos pela Dell forem instalados em seu sistema Dell.



Como entrar em contato com a Dell para solicitar um Serviço

Resolução de autoatendimento: para obter a assistência de autoatendimento, como atualizações de drivers, considere a utilização da crescente série de ferramentas de autoatendimento e diagnóstico disponíveis em www.support.dell.com.

Todas as ofertas de Serviço básico de hardware, exceto Serviço de peças apenas, têm direito aos seguintes serviços técnicos e de suporte:

- Serviços de suporte telefônico, que fornecem solução de problemas de hardware durante o expediente local, exceto feriados nacionais locais.
- Serviços de suporte técnico por meio de chat instantâneo on-line (quando disponível) e email.

Nota: as ofertas de Serviço podem variar de uma região geográfica para outra. Para os produtos suportados comprados de um Revendedor autorizado Dell, o Cliente poderá entrar em contato com o Revendedor autorizado Dell para identificar o nível de resposta do serviço aplicável para os Produtos suportados do Cliente.

Resolução de autoatendimento: para obter a assistência de autoatendimento, como atualizações de drivers, considere a utilização da crescente série de ferramentas de autoatendimento e diagnóstico disponíveis em www.support.dell.com.

Resolução para serviço técnico de pouca urgência: para problemas de pouca urgência, considere entrar em contato com o serviço de suporte técnico da Dell por meio de chat instantâneo on-line ou email disponíveis em www.support.dell.com.

Resolução pelo telefone: os técnicos do Serviço básico de hardware (“Técnicos da Dell”) estão disponíveis por telefone durante o expediente local, exceto feriados nacionais locais. Os números locais do suporte telefônico estão disponíveis em www.support.dell.com.

Antes de entrar em contato com um Técnico da Dell, tenha as seguintes informações em mãos:

- Etiqueta de serviço (conforme definido abaixo), código de serviço expresso e número do modelo do Produto suportado.
- A descrição do problema e todas as etapas de solução de problemas tomadas antes de você ligar para o Técnico da Dell.
- O número do caso, caso ele já tenha sido atribuído em um contato prévio com um Técnico da Dell.
- Acesso físico ao Produto suportado durante o processo de solução de problemas.

O Técnico da Dell também verificará o nível de serviço do Produto suportado e auxiliará o Cliente com uma série de etapas de solução de problemas para ajudar a diagnosticar o problema. O Técnico da Dell poderá pedir que o Cliente abra a embalagem do produto, remova o hardware, manuseie o software ou execute outras atividades de diagnóstico.

Se o Produto suportado não estiver mais dentro do prazo de garantia de hardware aplicável ou se o problema estiver fora do escopo deste Serviço, o diagnóstico e a ação corretiva do problema ainda poderão estar disponíveis, mas mediante uma taxa adicional.

Se o Cliente quiser receber uma cópia de backup ou mídia de restauração do sistema operacional, caso disponível, o Cliente deverá criar uma cópia de backup ou mídia de restauração do sistema operacional usando utilitários no Produto suportado do Cliente ou em www.support.dell.com. O Cliente poderá incorrer em uma taxa de remessa se ele solicitar à Dell uma cópia física do sistema operacional.



Peças de serviço

Independentemente do nível de resposta do serviço adquirido, algumas peças dos componentes são projetadas especificamente para fácil remoção e substituição pelo Cliente. Essas peças são chamadas de Unidades substituíveis pelo cliente (CRU). Caso o Técnico da Dell conclua, durante o diagnóstico, que o reparo de um Incidente qualificado possa ser feito com uma peça designada como CRU, a Dell enviará a peça CRU diretamente ao Cliente. O método de frete utilizado para o envio da peça CRU baseia-se no nível de serviço adquirido pelo Cliente. As peças de serviço para clientes com o “Serviço de devolução para reparo” serão enviadas através de serviço de frete terrestre.

Após o Técnico da Dell determinar se é necessária a substituição de uma peça ou a devolução do sistema, o Cliente será informado sobre as próximas etapas a serem seguidas. Dependendo do nível de serviço adquirido pelo Cliente, a opção correspondente listada no **Anexo A** se aplicará em relação ao nível de resposta de serviço do Cliente.

Suporte básico fora da garantia

Quando a unidade de um cliente já não está na garantia, seja porque o prazo de garantia expirou ou porque o problema alegado ou o defeito do Produto suportado não é um Incidente qualificado, há uma opção de compra de suporte fora da garantia mediante uma taxa. O suporte fora da garantia pode incluir suporte técnico por telefone e/ou reparos de hardware.

Por uma taxa, o Técnico da Dell diagnosticará o problema. Se houver um defeito de hardware, ele dará ao cliente uma estimativa do preço das taxas de reparo fora da garantia, incluindo a mão de obra e as peças. Dependendo do dispositivo e do local, as opções de devolução para reparo ou de serviço no local podem estar disponíveis para consertar a unidade defeituosa. O cliente será responsável pelo envio caso escolha a opção de devolução para reparo. As taxas fora da garantia serão finalizadas quando a unidade defeituosa for examinada por um Técnico qualificado da Dell.

Termos de serviços adicionais para determinados Produtos suportados:

Serviços básicos para o Dell PowerConnect. O Serviço básico de hardware para os produtos Dell PowerConnect inclui solução de problemas de hardware, correção e garantia de software inicial de 90 dias. O serviço é assegurado durante o expediente, e o nível de resposta do Serviço é designado com base no contrato de serviço básico, incluindo os seguintes itens:

- Ligar
- Conectividade de porta
- SFP/GBICs
- Suprimentos de ventilador/energia
- Solução de problemas remota via CLI/GUI
- Assistência da engenharia da Dell para bugs ou defeitos de recursos de hardware

Garantia inicial de 90 dias para software: a Dell garante que, por um período de 90 (noventa) “dias a partir da data da compra, o software não terá defeitos materiais e de fabricação e estará substancialmente em conformidade com suas especificações em condições de uso normal e autorizado coerente com o Produto suportado.



Atualizações do software Dell EqualLogic. O Serviço básico de hardware para Produtos suportados Dell EqualLogic específicos, inclusive o Dell EqualLogic Série PS, inclui atualizações de software de manutenção e a introdução de novos recursos para firmware e software básico, como SAN HQ, Auto Snapshot Manager e Host Integration Toolkit (pelo período de serviço indicado na fatura do Cliente).

Patches e correções de bugs. A Dell lançará periodicamente patches e correções de bugs para o software de armazenamento empresarial EqualLogic aplicável com a finalidade de manter a compatibilidade de sistemas operacionais e/ou bancos de dados, e qualquer correção de erros, solução temporárias e/ou patches necessários para manter a conformidade com a documentação do Produto suportado.

Novas versões. As novas versões ou lançamentos do software de armazenamento empresarial EqualLogic aplicável geralmente são disponibilizados pela Dell sem cobrança adicional dos licenciados pelo software de armazenamento empresarial que está instalado em um Produto suportado coberto por uma garantia limitada Dell ou um contrato anual de serviço ou manutenção. Geralmente, as novas versões são lançamentos que contêm patches e correções de bugs, alterações que refletem uma expansão ou extensão dos recursos existentes e alterações que incluem novas características, funções e recursos importantes.

Dell Edge Gateway e produtos de PC incorporados. O Serviço básico de hardware para alguns produtos Dell Edge Gateway e Produtos suportados incorporados inclui a solução de problemas de hardware, e A Dell não oferece diagnóstico ou solução de problemas remotos sem a assistência do cliente. **Os Clientes devem cumprir com o seguinte:**

- É necessário que você esteja em frente ao produto. Isso permitirá que o suporte técnico faça um diagnóstico remoto da falha e envie peças e mão de obra, se necessário.
- É necessário disponibilizar o produto em um ambiente seguro para manutenção. Os técnicos da Dell no local não serão responsáveis pela montagem e desmontagem do produto
- É necessário fornecer monitor, mouse e teclado para o técnico no local de modo que ele possa resolver o problema do produto no local
- É necessário fornecer uma fonte de energia para o produto.

O que ESTÁ incluído no Serviço básico de hardware do Dell Edge Gateway e de produtos de PC incorporados	O que NÃO ESTÁ incluído no Serviço básico de hardware do Dell Edge Gateway e de produtos de PC incorporados
Suporte de hardware qualificado incluído em seu Produto suportado	Suporte para conectividade de hardware ou software não qualificado.



Serviços excluídos para todos os Produtos suportados

Para evitar dúvidas, as seguintes atividades não estão incluídas no escopo desta Descrição de serviço:

- Qualquer serviço, tarefa ou atividade além dos especificamente observados nesta Descrição de serviço.
- Assistência sobre como usar o software do sistema operacional
- Assistência para bancos de dados
- Substituição de mídia para software de marcas que não sejam da Dell (por exemplo, Microsoft® Office) ou para software que a Dell não envia mais com os novos Produtos suportados
- Assistência na configuração, otimização, instalação, realocação ou upgrades
- Monitoramento de missão crítica pela Centro de comando global
- Envio de emergência ou níveis de gravidade do incidente determinados pelo Cliente
- Gerenciamento de ocorrências ou gerenciamento de escalonamentos
- Garantia, reparo ou qualquer outro tipo de serviço solicitado para produtos que não sejam da Dell (salvo indicação em contrário)
- Acessórios, suprimentos operacionais, periféricos ou peças como baterias, molduras e tampas de qualquer recuperação ou transferência de dados
- Reparo de danos ou defeitos nos Produtos suportados apenas aparentes e que não afetem a funcionalidade do dispositivo
- Serviço para equipamentos danificados por mau uso, acidente ou abuso do Produto suportado e de componentes (como, entre outros, uso de linhas de voltagem incorretas, uso de fusíveis incorretos, uso de dispositivos e acessórios incompatíveis, ventilação imprópria ou insuficiente e falha em seguir as instruções operacionais), modificação, ambiente físico ou operacional inadequado, manutenção inadequada por parte do Cliente (ou representante do Cliente)
- Reparos necessários devido a problemas de software ou como resultado de alteração, ajuste ou reparo feito por alguém que não seja da Dell, por revendedor autorizado ou prestador de serviço autorizado da Dell ou por clientes que utilizam peças substituíveis pelo cliente (CSR).
- Assistência ao desempenho ou assistência administrativa.
- Atividades como instalação, desinstalação, realocação, manutenção preventiva, assistência a treinamento, administração remota ou quaisquer atividades ou serviços não expressamente definidos nesta Descrição de serviço.
- Suprimentos, substituição de mídias, suprimentos operacionais, acessórios de aparência ou peças como baterias, molduras e tampas ou suporte para tais peças.
- Suporte direto a produtos de terceiros ou assistência colaborativa a versões que já não contam com o suporte do fabricante, fornecedor ou parceiro.



- Suporte ao equipamento danificado por fenômenos naturais (como, entre outros, relâmpagos, enchentes, tornados, terremotos e furacões), uso inadequado, acidente, mau uso do Produto suportado ou de seus componentes (como, entre outros, uso incorreto de tensões elétricas e fusíveis, uso de dispositivos ou acessórios incompatíveis, ventilação inadequada ou insuficiente ou falha ao seguir as instruções de operação), modificação, ambiente físico ou operacional inadequado, manutenção imprópria por parte do Cliente (ou representante do Cliente), transporte do Produto suportado de modo incompatível com sua estrutura, remoção ou alteração das etiquetas de identificação do equipamento ou das peças ou falha causada por um produto pelo qual a Dell não tem responsabilidade.
- Remoção de spyware/vírus.
- Serviços de backup de dados.
- Instalação remota ou de rede avançada e sem fio, ajustes, otimização e configuração de aplicativos além dos detalhados nesta Descrição de serviço.
- Criação de scripts, programação, projeto/implementação de bancos de dados, desenvolvimento para a web ou kernels recompilados.
- Algumas baterias estão sujeitas a regulamentações específicas de embarque aéreo. Nesses casos, a Dell pode não ser capaz de enviar baterias em aeronaves e, em vez disso, usará meios alternativos de envio para fornecer a peça de reposição. O nível de resposta do serviço adquirido pode não estar disponível para remessas de baterias que não podem ser enviadas em aeronaves. O seu agente de suporte técnico da Dell será capaz de fornecer informações específicas sobre o envio de qualquer bateria que você receberá como uma peça de reposição
- Reparos necessários devido a problemas de software ou como resultado de alteração, ajuste ou reparo feito por alguém que não seja da Dell, por revendedor ou prestador de serviço autorizado da Dell ou por clientes que utilizam peças substituíveis pelo cliente (CSR).

Esta Descrição de serviço não concede ao Cliente nenhuma garantia que seja adicional às garantias fornecidas de acordo com os termos do contrato geral de serviços ou Acordo, conforme o caso.



Responsabilidades gerais do Cliente

Autoridade para conceder acesso. O Cliente declara e garante que obteve permissão para que tanto o Cliente quanto a Dell acessem e usem os Produtos suportados, os dados neles contidos e todos os componentes de hardware e software neles incluídos para a finalidade de prestar os Serviços. Se o Cliente ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la, à própria custa, antes de solicitar que a Dell realize esses Serviços.

Cooperar com o analista ao telefone e com o técnico no local. O Cliente cooperará com o analista da Dell ao telefone e com seus técnicos no local, e seguirá suas instruções. A experiência mostra que a maioria dos problemas e erros no sistema pode ser solucionada por telefone, como resultado da cooperação entre o usuário e o técnico.

Obrigações no local. Quando os Serviços exigirem trabalho no local, o Cliente fornecerá (sem custo para a Dell) acesso livre, seguro e suficiente às suas instalações e aos Produtos Suportados, inclusive amplo espaço de trabalho, eletricidade e linha telefônica local. O Cliente deverá fornecer também (sem custo para a Dell) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo apontador) e um teclado, se o sistema ainda não incluir esses itens.

Manter o software e as versões atendidas. O Cliente manterá o software e os Produtos suportados nos níveis mínimos de versão ou configuração especificados pela Dell, conforme estabelecido no PowerLink para Dell | EMC Storage ou EqualLogic™ ou conforme especificado em www.support.dell.com para Produtos suportados adicionais. O Cliente também precisa garantir a instalação de peças de substituição corretivas, patches, atualizações de software ou versões subsequentes, conforme instruído pela Dell, para manter os Produtos suportados qualificados para este Serviço.

Backup de dados e remoção de dados confidenciais. O Cliente fará um backup de todos os dados, software e programas existentes em todos os sistemas afetados antes e durante a prestação deste Serviço. O Cliente deve fazer cópias regulares de backup dos dados armazenados em todos os sistemas afetados como precaução contra possíveis falhas, alterações ou perdas de dados. Além disso, o Cliente é responsável por remover quaisquer informações confidenciais, de propriedade exclusiva ou pessoais, e qualquer mídia removível, como cartões SIM, CDs ou placas de PC, independentemente de um técnico no local também estar prestando assistência. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR:

- QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAL;
- DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;
- MÍDIA REMOVÍVEL PERDIDA OU CORROMPIDA;
- ENCARGOS DE DADOS OU DE VOZ INCORRIDOS COMO RESULTADO DA NÃO REMOÇÃO DE TODOS OS CARTÕES SIM OU OUTRAS MÍDIAS REMOVÍVEIS DE DENTRO DOS PRODUTOS SUPORTADOS QUE SÃO DEVOLVIDOS À DELL;
- A PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE;
- E/OU POR QUALQUER ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA, POR PARTE DA DELL OU DE UM PRESTADOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.

A Dell não será responsável pela restauração ou reinstalação de nenhum programa nem de dados. Ao devolver um Produto suportado ou peça correspondente, o Cliente incluirá somente o Produto suportado ou a peça que foi solicitada pelo técnico ao telefone.

Garantias de terceiros. Estes Serviços podem exigir que a Dell tenha acesso a hardware ou software não produzido pela Dell. As garantias de alguns fabricantes poderão ser anuladas se a Dell ou outra pessoa que não o fabricante interferir no hardware ou software. O Cliente garantirá que a execução dos Serviços pela Dell não afetará tais garantias ou, se o fizer, o resultado deverá ser aceitável pelo Cliente. A Dell não se responsabiliza por garantias de terceiros nem por efeitos que os Serviços possam ter nessas garantias.



Termos e condições dos Serviços Dell

Esta Descrição de serviço é acordada entre você, o cliente (“você” ou “Cliente”), e a entidade Dell identificada em sua fatura de compra deste Serviço. Esta prestação de Serviço está sujeita e é regida por um contrato geral de serviços, assinado separadamente entre o Cliente e a Dell, que autoriza claramente a venda deste Serviço. Na ausência de tal contrato e dependendo da localização do Cliente, este Serviço estará sujeito e será regulado pelos Termos Comerciais de Venda da Dell ou pelo contrato ao qual a tabela a seguir fizer referência (conforme o caso, o "Contrato"). Consulte a tabela abaixo que mostra a URL aplicável ao local do Cliente, onde seu Contrato está disponível. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos online.

Local do cliente	Termos e condições aplicáveis à compra dos Serviços Dell	
	Cientes que compram Serviços Dell diretamente da Dell	Cientes que compram Serviços Dell por meio de um revendedor Dell autorizado
Estados Unidos	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canadá	www.dell.ca/terms (em inglês) www.dell.ca/conditions (em francês canadense)	www.dell.ca/terms (em inglês) www.dell.ca/conditions (em francês canadense)
Países da América Latina e Caribe	Site local www.dell.com específico do país ou www.dell.com/servicesdescriptions/global .*	Site local www.dell.com específico do país ou www.dell.com/servicesdescriptions/global .*
Ásia-Pacífico e Japão	Site local www.dell.com específico do país ou www.dell.com/servicesdescriptions/global .*	As Descrições de serviço e outros documentos de serviços da Dell que você possa receber do vendedor não constituem um acordo entre você e a Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os escopos e limitações de cada Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de serviço e em quaisquer outros documentos de serviços da Dell será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell devem ser entendidas como sendo à Dell, uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer termo de pagamento ou termos contratuais que sejam por natureza apenas relevantes diretamente entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.
Europa, Oriente Médio e África	Site local www.dell.com específico do país ou www.dell.com/servicesdescriptions/global .* Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar a URL aplicável abaixo: França: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemanha: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: www.dell.co.uk/terms	As Descrições de serviço e outros documentos de serviços da Dell que você possa receber do vendedor não constituem um acordo entre você e a Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os escopos e limitações de cada Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de serviço e em quaisquer outros documentos de serviços da Dell será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell devem ser entendidas como sendo à Dell, uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer termo de pagamento ou termos contratuais que sejam por natureza apenas relevantes diretamente entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.



* Os Clientes poderão acessar o site local www.dell.com simplesmente acessando www.dell.com de um computador conectado à internet em seu local ou selecionando uma opção na página "Escolher uma Região/País" da Dell, disponível em <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

O Cliente também concorda que, ao renovar, modificar, estender ou continuar a usar o Serviço além do período de vigência inicial, o Serviço estará sujeito à Descrição de Serviço em vigor na época e disponível para análise em www.dell.com/servicedescriptions/global.

Caso algum termo desta Descrição de serviço entre em conflito com qualquer termo do Contrato, os termos deste instrumento prevalecerão, mas somente no caso de um conflito específico, e não deverão ser interpretados ou considerados como substitutos de outros termos no Contrato que não sejam especificamente contraditórios a esta Descrição de serviço.

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a prestação dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcar a caixa "I Agree" (Eu concordo) ou similar em relação à sua compra, no site Dell.com, em uma interface da Internet ou um software Dell, você concorda em cumprir com esta Descrição de serviço e com os contratos incorporados nela por referência. Se você está firmando esta Descrição de serviço em nome de uma empresa ou outra entidade legal, você declara ter autoridade para vinculá-la a estes termos e, nesse caso, "você" ou o "Cliente" deverá se subordinar à entidade em questão. Além de receberem esta Descrição de serviço, os Clientes de determinados países também poderão ser solicitados a assinar um Formulário de pedido.



Termos e condições adicionais aplicáveis aos Serviços relacionados a suporte e garantia

1. Produtos suportados

Este serviço está disponível para os produtos suportados, incluindo Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Dell Wyse™; Dell XPS™, Dell Alienware™, Chromebook™, PCs Embedded, Dell Edge Gateway, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™, bem como monitores e docking stations Dell que tenham sido adquiridos com uma configuração padrão ("**Produtos Suportados**"). Como Produtos Compatíveis são regularmente adicionados, entre em contato com o representante de vendas para obter a lista mais recente de quais Serviços estão disponíveis em seus produtos Dell e de outras marcas. Cada Produto compatível tem uma etiqueta com um número de série (a "**Etiqueta de serviço**"). Um contrato de serviço separado deve ser adquirido pelo Cliente para cada Produto compatível.

2. Serviços de suporte

A. Garantia limitada de hardware; restrições na cobertura de hardware. Os serviços relacionados ao suporte podem incluir opções de suporte técnico (telefone, Internet, etc.), peças de serviço e serviços de mão de obra relacionados para o conserto ou a substituição de defeitos na mão de obra conforme e durante o período da garantia limitada aplicável aos Produtos Suportados do Cliente (um "**Incidente Qualificado**").

Conforme descrito na Seção das páginas 1 e 2, as limitações de cobertura de hardware podem se aplicar, e ofertas de serviço podem estar disponíveis para estender essas limitações de hardware mediante uma taxa adicional. Revise a declaração de garantia aplicável aos clientes dos EUA e do Canadá em: www.Dell.com/Warranty para avaliar essas limitações de cobertura de hardware, que são aplicáveis a todos os clientes no mundo e sujeitas à outra legislação local aplicável. Consulte o site Dell.com de sua região para obter mais informações sobre garantia ou entre em contato com um analista de suporte técnico da Dell para obter mais detalhes.

B. Substituição de unidade inteira; sem devolução. Se a Dell concluir que um componente do Produto suportado defeituoso pode ser desconectado e reconectado facilmente (como um teclado ou monitor) ou se o analista concluir que o Produto suportado deve ser substituído por inteiro, a Dell se reservará o direito de enviar ao Cliente uma unidade inteira de substituição. Se a Dell entregar uma unidade de substituição ao Cliente, o Cliente deverá abdicar do sistema ou componente defeituoso correspondente, a menos que tenha adquirido o serviço "Mantenha seu disco rígido" para o sistema afetado e, nesse caso, poderá manter os respectivos discos rígidos. Se o Cliente não abdicar do sistema ou componente defeituoso como exigido acima ou se a unidade defeituosa não for devolvida dentro de 10 (dez) dias de acordo com as instruções por escrito fornecidas com a unidade de substituição (no caso da unidade de substituição não ter sido entregue pessoalmente por um técnico da Dell), o Cliente concordará em pagar à Dell pela unidade de substituição no recebimento da fatura. Caso o Cliente não pague a fatura dentro de 10 (dez) dias após o recebimento, além dos direitos legais e soluções disponíveis, a Dell poderá rescindir esta Descrição de serviço mediante aviso

C. Peças estocadas. Atualmente, a Dell tem peças em estoque em vários locais do mundo. As peças selecionadas talvez não estejam estocadas no local mais próximo ao Cliente. Se uma peça que é necessária para reparar um Produto suportado não estiver disponível em uma instalação da Dell próxima ao local do Cliente e precisar ser transferida de outra instalação, o envio ocorrerá tão logo for prático e comercialmente razoável.



D. Propriedade das peças de serviço. Todas as peças de serviço da Dell removidas do Produto suportado e devolvidas tornam-se propriedade da Dell. O Cliente deverá pagar à Dell o preço de varejo em vigor à época por qualquer peça de serviço removida do Produto suportado mantido pelo Cliente (com exceção de discos rígidos dos Produtos suportados cobertos pelo serviço “Mantenha seu disco rígido”) no caso de o Cliente ter recebido peças de reposição da Dell. A Dell utiliza e o Cliente autoriza expressamente o uso de peças novas e recondiçionadas fornecidas por diversos fabricantes na execução de reparos em garantia.

3. Vigência do Serviço. Esta Descrição de serviço se inicia na data registrada no Formulário de pedido e continua até o final da vigência (“**Vigência**”) indicada no Formulário de pedido. A quantidade de sistemas, licenças, instalações, implantações e pontos finais ou usuários finais gerenciados para os quais o Cliente adquiriu um ou mais Serviços, o valor ou o preço e a Vigência aplicável a cada Serviço estão indicados no Formulário de pedido do Cliente, conforme aplicável. Salvo se acordado por escrito de outra forma entre a Dell e o Cliente, as aquisições dos Serviços incluídos nesta Descrição de serviço serão exclusivamente para uso interno do Cliente e não para fins de revenda ou agenciamento de serviços.

4. Informações adicionais importantes

A. Reagendamento. Quaisquer alterações na programação após o agendamento deste Serviço devem ocorrer pelo menos oito (8) dias corridos antes da data agendada. Se o cliente fizer um novo agendamento do serviço a 7 (sete) dias ou menos da data agendada, será cobrada uma taxa de novo agendamento, que não deverá exceder 25% do preço dos Serviços. Qualquer novo agendamento do Serviço deverá ser confirmado pelo Cliente pelo menos 8 (oito) dias antes do início do Serviço.

B. Limites comercialmente razoáveis ao escopo do Serviço. A Dell poderá se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião, a prestação do Serviço criar um risco não aceitável à Dell ou aos prestadores de serviço da Dell ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na execução devido a causas fora de seu controle, incluindo a incapacidade de o Cliente cumprir com suas obrigações nos termos desta Descrição de serviço. O Serviço se estende somente aos usos para os quais o Produto suportado foi projetado.

C. Serviços opcionais. Serviços opcionais (inclusive suporte em pontos de necessidade, instalação, consultoria, serviços gerenciados, de suporte, profissionais ou de treinamento) podem estar disponíveis para compra com a Dell e variarão de acordo com o local do Cliente. Os serviços opcionais podem exigir um contrato separado com a Dell. Na ausência de tal contrato, os serviços opcionais são fornecidos de acordo com esta Descrição de serviço.

D. Atribuição. A Dell pode atribuir este Serviço e/ou a Descrição de serviço a prestadores de serviços terceirizados qualificados.



E. Cancelamento. A Dell pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante o período de Vigência por qualquer um dos seguintes motivos:

- O Cliente deixar de pagar o preço total deste Serviço de acordo com os termos da fatura;
- O Cliente for abusivo, intimidador ou se recusar a cooperar com o analista assistente ou técnico no local; ou
- O Cliente deixar de respeitar todos os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de serviço.
- As taxas de falhas em componentes são monitoradas constantemente, e a Dell se reservará o direito de recusar o serviço se a Dell acreditar que o cliente está usando em demasia o Serviço (tal como quando as solicitações do Cliente para substituição de componentes com defeito excederem significativamente as taxas de falha padrão do componente e do sistema envolvido). Se a Dell determinar (a critério exclusivo da Dell) que um cliente está abusando do serviço, incluindo, mas não limitado a, solicitar despachos para componentes que mostrem evidências de uso excessivo e falhas correspondentes causadas por desgaste, a Dell reserva-se o direito de cancelar ou recusar a realização dos serviços.

Se a Dell cancelar este Serviço, ela enviará um aviso de cancelamento por escrito ao Cliente para o endereço indicado na fatura. O aviso incluirá o motivo e a data efetiva do cancelamento, que não será em menos de dez (10) dias da data de envio do aviso de cancelamento pela Dell para o Cliente, a menos que alguma lei local exija outras provisões de cancelamento que não possam ser alteradas por contrato. Se a Dell cancelar este Serviço de acordo com este parágrafo, o Cliente não terá direito a reembolso das tarifas pagas ou devidas à Dell.

F. Limitações geográficas e realocação. O Serviço será prestado nos locais indicados na fatura do Cliente. Este Serviço não está disponível em todos os locais. Se o Produto suportado não estiver localizado na região geográfica que satisfaça ao local refletido nos registros de serviços da Dell para o Produto suportado ou se os detalhes de configuração foram alterados e não comunicados à Dell, a Dell deverá primeiro requalificar seu Produto suportado para o direito de suporte que você adquiriu antes dos tempos de resposta aplicáveis para que o Produto suportado possa ser reinstalado. As opções de Serviço, incluindo níveis de serviço, horas de suporte técnico e tempos de resposta no local, podem variar de acordo com a região geográfica, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra no local do Cliente. Portanto, entre em contato com seu representante de vendas para obter essas informações. A obrigação da Dell de prestar os Serviços referentes aos Produtos suportados realocados está sujeita a diversos fatores, incluindo, entre outros, disponibilidade do serviço no local, cobrança de valores adicionais e inspeção e nova certificação dos Produtos suportados realocados de acordo com os honorários de consultoria da Dell vigentes no momento referentes ao tempo e aos materiais utilizados. Para os clientes situados na Europa, Oriente Médio e África, salvo indicação em contrário nesta Descrição de serviço ou no Acordo, o serviço no local está disponível até uma distância de 150 quilômetros do local de logística da Dell mais próximo (local de retirada/drop-off ou PUDO). Entre em contato com o representante de vendas para obter mais informações sobre a disponibilidade de serviços no local para a Europa, Oriente Médio e África.

G. Transferência de serviço. Sujeito às limitações estabelecidas nesta Descrição de serviço, o Cliente poderá transferir o Serviço a terceiros que tiverem adquirido o Produto suportado dele em sua totalidade antes da expiração da Vigência em vigor na época, desde que o Cliente seja o comprador original do Produto suportado e deste Serviço ou desde que o Cliente tenha adquirido o Produto suportado e este Serviço de seu proprietário original (ou de um cessionário anterior) e tenha seguido todos os procedimentos de transferência disponíveis em www.support.dell.com (em inglês). Uma taxa de transferência poderá ser aplicada. Se o Cliente ou o cessionário do Cliente transferir o Produto suportado para um local geográfico onde este Serviço não estiver disponível (ou não estiver disponível pelo mesmo preço), o Cliente ou o cessionário do Cliente poderá não ter cobertura ou poderá ter de pagar encargos adicionais para manter as mesmas categorias de



cobertura de suporte no novo local. Se o Cliente ou o cessionário do Cliente optar por não pagar tais encargos adicionais, o Serviço poderá ser automaticamente alterado a categorias de suporte disponíveis no novo local a esse preço ou a um preço inferior, sem possibilidade de reembolso.

© 2015 Dell Inc. Todos os direitos reservados. Marcas e nomes comerciais podem ser usados neste documento como referência às entidades que reivindicam essas marcas e nomes ou aos seus produtos. Uma cópia impressa dos termos e condições de venda da Dell também está disponível mediante solicitação.



Anexo A

Opções de resposta de serviço

Nível de resposta do serviço	Opções adicionais (se aplicáveis)	Detalhes
Opções de devolução para reparo	Serviço de entrega via correio	O Serviço de entrega via correio é iniciado por meio de uma ligação telefônica para um Técnico da Dell, como descrito acima. Durante o diagnóstico, o Técnico da Dell determinará se é necessário que o Produto suportado seja enviado a um centro de reparo designado pela Dell para o suporte a um Incidente qualificado. O período rotativo é de 7 a 12 dias úteis, normalmente 10 (dez) dias, incluindo o envio e a chegada ao centro de reparo, iniciando-se a partir da data em que o Cliente envia o Produto suportado à Dell. Os tempos de resposta podem variar de acordo com o país e o local. Entre em contato com o representante de vendas da Dell para obter mais informações.
	Serviço de entrega via correio: o Cliente fornece a caixa e paga o frete	Serviço de entrega via correio: o Cliente fornece a caixa e paga o frete: caso sua garantia não inclua o frete de importação pago pela Dell, será emitido um número de autorização de devolução do material (RMA), que você deverá incluir na devolução. Você deve devolver os produtos em sua embalagem original ou equivalente, pagar as despesas de frete e o seguro de remessa ou aceitar os riscos decorrentes de extravios e danos durante a remessa, que podem anular a cobertura da garantia por danos induzidos pelo cliente. O período rotativo é de 7 a 12 dias úteis, normalmente 10 (dez) dias, incluindo o envio e a chegada ao centro de reparo, iniciando-se a partir da data em que o Cliente envia o Produto suportado à Dell. Devolveremos a você os produtos reparados ou substituídos. O frete de envio dos produtos reparados ou substituídos será de nossa responsabilidade, caso você resida nos Estados Unidos (exceto Porto Rico e outros territórios ou propriedades dos EUA) ou do Canadá (em relação aos sistemas registrados no Canadá). O período rotativo é de 7 a 12 dias úteis, normalmente 10 (dez) dias, incluindo o envio e a chegada ao centro de reparo, iniciando-se a partir da data em que o Cliente envia o Produto suportado à Dell.
	Serviço de entrega via correio: o Cliente fornece a caixa e a Dell paga o frete:	Serviço de entrega via correio: o Cliente fornece a caixa e a Dell paga o frete: Se sua garantia incluir o frete pré-pago pela Dell, que cobre os fretes de importação e devolução, emitiremos um número de Autorização de Devolução do Material (Return Material Authorization, RMA) que você deverá incluir na devolução. Você deve devolver os produtos para as instalações de reparos designadas nas embalagens originais ou equivalentes, e devolveremos a você os produtos reparados ou substituídos. O período rotativo é de 7 a 12 dias úteis, normalmente dez (10) dias, incluindo o envio e a chegada do centro de reparo, iniciando-se a partir da data que o cliente envia o Produto Suportado à Dell. O frete de envio dos produtos reparados ou substituídos será de nossa responsabilidade, caso você resida nos Estados Unidos (exceto Porto Rico e outros territórios ou propriedades dos EUA) ou do Canadá (em relação aos sistemas registrados no Canadá). Caso contrário, enviaremos o produto, mas o frete será de sua responsabilidade.
	Serviço de entrega via correio: a Dell fornece a caixa e paga o frete	Serviço de entrega via correio: a Dell fornece a caixa e paga o frete: mediante determinação por um agente de suporte técnico da Dell de que o produto deva ser devolvido para nós para reparo ou substituição, a embalagem, as instruções de envio e uma carta de porte de envio pré-pago serão enviados a você. Após o recebimento dos materiais de envio, você deverá empacotar o produto na embalagem necessária e entrar em contato com a transportadora designada em suas instruções de envio para agendar um horário de coleta. O período rotativo é de 7 a 12 dias úteis, normalmente 10 (dez) dias, incluindo o envio e a chegada ao centro de reparo, iniciando-se a partir da data em que o Cliente envia o Produto suportado à Dell. Contudo que você siga nossas instruções de envio, pagaremos as despesas de envio padrão para o reparo e a devolução do produto, caso você tenha um endereço nos Estados Unidos (exceto Porto Rico e territórios e propriedades pertencentes aos EUA) ou do Canadá (em relação aos sistemas registrados no Canadá). Caso contrário, enviaremos o produto, mas o frete será de sua responsabilidade.



Nível de resposta do serviço	Opções adicionais (se aplicáveis)	Detalhes
	Serviço de entrega	O Serviço de entrega é um serviço de “drop-off” iniciado por meio de uma ligação telefônica para um Técnico da Dell, como descrito acima. Durante o processo de solução de problemas por telefone, o Técnico da Dell analisará se o problema é devido a uma falha de hardware. Em caso afirmativo, a entrega do Produto suportado a um centro de reparo ou local de envio determinado pela Dell (pago pelo Cliente) será solicitada ao Cliente. O horário padrão de serviço é o expediente local, disponível 5 dias por semana, exceto feriados nacionais. Quando o Produto suportado for reparado, a Dell entrará em contato com o Cliente para tomar as providências para devolvê-lo. O período rotativo é de 7 a 12 dias úteis, normalmente 10 (dez) dias. Os contratos de nível de serviço de reparo podem variar conforme o país e a cidade.
	Serviço de entrega conduzido por parceiros (disponível em certos mercados emergentes da Europa, Oriente Médio, África e Ásia)	O Serviço de entrega é um serviço de “drop-off” iniciado por meio de uma ligação telefônica ou levando o Produto suportado para um centro de reparo ou local de remessa designado pela Dell (pago pelo Cliente). O horário padrão de serviço é o expediente local, disponível cinco dias por semana, exceto feriados nacionais. Os reparos de Incidentes qualificados serão feitos de acordo com o tempo de resposta identificado no Formulário de pedido do Cliente. Quando o Produto suportado for reparado, o Revendedor autorizado Dell entrará em contato com o Cliente para tomar as providências para devolvê-lo. Os Acordos de nível de serviço de reparo podem variar conforme o país e a cidade. O período rotativo é de 7 a 12 dias úteis, normalmente 10 (dez) dias. O link identifica onde o serviço de entrega conduzido por parceiros está disponível por país. www.dell.com/contactdell
	Serviço de coleta e devolução	O Serviço de coleta e devolução é iniciado por meio de uma ligação telefônica a um Técnico da Dell, conforme descrito acima. Se um Incidente qualificado no Produto suportado for diagnosticado e não puder ser solucionado por telefone com o Técnico da Dell, um representante da Dell recolherá seu Produto suportado e o levará a um centro de reparo designado pela Dell. O período rotativo é de 7 a 12 dias úteis, normalmente 10 (dez) dias, incluindo o envio e a chegada ao centro de reparo, iniciando-se a partir da data em que o Cliente envia o Produto suportado à Dell. Esse método de serviço inclui a mão de obra e o reparo ou a substituição das peças na unidade principal do sistema, incluindo o monitor, o teclado e o mouse, caso não tenham sido adquiridos separadamente.
	Termos e condições aplicáveis à devolução para reparos, ao serviço de entrega por correio, ao serviço de entrega e às opções do serviço de coleta e devolução descritas acima.	Os reparos de Incidentes qualificados serão feitos de acordo com o tempo de resposta identificado no Formulário de pedido do Cliente. Assim que o Produto suportado for reparado, ele será devolvido ao Cliente. O período rotativo é de 7 a 12 dias úteis, normalmente 10 (dez) dias. Procedimentos de envio: durante o diagnóstico, o Técnico da Dell fornecerá instruções sobre como devolver o produto ao centro de reparação designado pela Dell. O Produto suportado deve ser enviado para o endereço fornecido pelo Técnico da Dell e claramente rotulado com o “número de autorização de devolução”. O número de autorização de devolução será fornecido pelo Técnico da Dell. Para acelerar o reparo ou a substituição, anexe uma breve descrição por escrito do problema. Coloque o produto que está sendo devolvido em sua embalagem original. Caso a embalagem original não esteja disponível, o Técnico da Dell poderá oferecer auxílio fornecendo uma embalagem. No entanto, poderá ser cobrada uma taxa pelo serviço. Cuidados no envio: o Cliente não deve enviar informações confidenciais, de propriedade ou pessoais, manuais ou mídias removíveis, como unidades de disquete, DVDs, placas de PC, etc. A Dell não se responsabiliza por dados perdidos ou corrompidos, mídias danificadas ou perdidas nem pelas informações confidenciais, de propriedade ou pessoais do Cliente.



Nível de resposta do serviço	Opções adicionais (se aplicáveis)	Detalhes
Serviço de peças apenas	N/D	<p>Para Clientes com Serviço de peças apenas, a Dell permitirá ao Cliente solicitar peças de reposição para dar suporte a Incidente(s) qualificado(s). A Dell pode fornecer trocas de unidades completas, em vez de troca de peças individuais, casos em que a Dell incluirá uma embalagem de envio pré-pago com cada peça de reposição para o Cliente usar na devolução da peça defeituosa original à Dell. O Serviço de peças apenas inclui suporte telefônico limitado apenas para qualificar e criar um envio. O suporte telefônico não inclui a solução de problemas por telefone nem outros tipos de assistência remota.</p>
Serviço no local	N/D	<p>Para Clientes com Serviços de Resolução no local durante as soluções de problemas por telefone, o técnico da Dell determinará se um técnico de serviço no local deverá ser expedido para apoiar um Incidente Qualificado. Para o Serviço no local, um técnico chegará ao local normalmente no próximo dia útil. Os tempos de resposta podem variar de acordo com o país e a localização, e o cliente e a Dell reconhecem e aceitam esses fatores fora do controle da Dell, incluindo mas não se limitando a qualquer necessidade de licenciamento ou processamento de materiais ou recursos em trânsito da Dell para o cliente, podendo atrasar o tempo de resposta da Dell além das estimativas de tempo de resposta típicas descritas nesta descrição do serviço e/ou comunicadas pela Dell ao Cliente no momento em que a expedição é solicitada pelo Cliente. Entre em contato com o representante de vendas da Dell para obter mais informações.</p> <p>Existem restrições e termos específicos para este serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os técnicos no local estão disponíveis de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 18h do horário local, exceto feriados locais. • Geralmente, as chamadas recebidas pela Dell antes das 17h (horário local) se qualificam para serviços no próximo dia útil. No entanto, diferenças regionais são aplicadas. Entre em contato com um Técnico da Dell para determinar o prazo para o seu local. • No caso de peças/recursos adicionais serem necessários, uma vez que o técnico estiver no local do Cliente, o trabalho poderá ser suspenso temporariamente até que cheguem os recursos/peças adicionais. <p>Visita de serviço perdida: caso o Cliente ou representante autorizado do Cliente não esteja no local quando o técnico de serviço no local chegar, o técnico não poderá concluir o serviço solicitado. Quando possível, os técnicos de serviço no local deixarão um cartão para que o Cliente saiba que eles estiveram lá. Caso isso ocorra, o Cliente poderá receber uma cobrança adicional em função de uma chamada de serviço posterior.</p>
Advanced Exchange		<p>Para clientes com o Advanced Exchange Service, a Dell pode enviar um produto para substituição ao local de negócios do cliente a fim de oferecer suporte a um incidente qualificado. Em alguns casos, a critério da Dell, um técnico de serviço no local também pode ser despachado para oferecer suporte, mas apenas em resposta a um incidente qualificado. Em geral, com o Advanced Exchange, o produto substituto chegará no próximo dia útil. Ao receber o produto de substituição, o Cliente deve devolver à Dell o Produto suportado que apresentou defeito, levando-o à localização da transportadora designada para devolução dentro de 3 (três) dias úteis. Se a Dell determinar que o Produto suportado do Cliente não pode ser devolvido em uma localização da transportadora e que o Cliente deve devolver o Produto suportado por malote, as instruções de empacotamento e envio, bem como um conhecimento de envio pré-pago, serão enviadas às instalações do Cliente com o produto de reposição. Após o recebimento do produto de substituição, o Cliente embalará imediatamente o Produto suportado e o enviará por correio ou agendará a coleta com a transportadora para o mesmo dia ou o próximo dia disponível. Se o Cliente não devolver o item com defeito, uma taxa poderá ser cobrada.</p>

