



## Serviços de Suporte Básico a Hardware

Seu equipamento. Para fins desta Descrição de Serviços, um Equipamento significa um equipamento/produto da marca Dell composto dos seguintes componentes: monitor; unidade central de processamento (CPU); dispositivo de entrada (como teclado); um dispositivo de armazenamento de dados (como unidade de disco); e quaisquer outros componentes que estejam descritos especificamente na nota fiscal do Equipamento, ou sejam, componentes padrão (no momento da compra) do modelo do Equipamento Dell que Você adquiriu. A Dell, o Revendedor Autorizado da Dell ou o Prestador de Serviço Autorizado da Dell tem o prazer de fornecer o Serviço de Suporte Básico a Hardware (o(s) "Serviço(s)") para determinados servidores, equipamento de armazenamento, desktops e notebooks, produtos de mobilidade, projetores, monitores e impressoras da marca Dell ("Produto(s) Suportado(s)" ou "Produto" ou "Equipamento"), conforme definido nesta "Descrição de Serviço" e descrito(s) na nota fiscal e/ou em uma proposta Dell. Este Serviço fornece opções de suporte técnico à hardware, incluindo peças de reposição e mão de obra necessária para reparar e/ou substituir o Equipamento durante o período de Serviço aplicável (eis) ao(s) Produto(s) Suportado(s) do Cliente ("Incidente(s) Qualificado(s)") quando o Equipamento está situado no país em que o Cliente originalmente o adquiriu, conforme indicado nos registros da Dell ("Área de Cobertura do Serviço").

Nada disposto nesta Descrição de Serviço afeta ou reduz qualquer direito estatutário aplicável aos consumidores. Esta Descrição de Serviços faz parte integrante dos Termos de Vendas disponíveis em <https://www.dell.com/learn/br/pt/brcorp1/terms-conditions/art-intro-consumer-terms-of-sale-br?c=br&l=pt&s=corp>

Como usar o Serviço de Suporte Básico à Hardware:

1. Autoajuda: Para obter assistência de autoajuda, como atualizações de drivers, considere o uso da série de ferramentas de autoajuda e diagnóstico disponíveis em [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).
2. Ligue para a Dell para obter assistência. Para obter suporte ao seu Equipamento, ligue para o telefone do suporte técnico no país, conforme indicado em [www.dell.com/contactdell](http://www.dell.com/contactdell). A assistência remota por telefone está disponível nos dias úteis e no horário comercial local, excluindo feriados nacionais.
3. Prepare-se para ligar para o suporte técnico da Dell. Você ajudará o Técnico Dell a lhe atender melhor se tiver as seguintes informações e materiais prontos ao fazer a ligação: o(s)

número(s) de série(s) do Equipamento, a versão que você está usando do sistema operacional e os nomes e modelos das marcas de todos os dispositivos periféricos (como modem) em uso.

4. Explique o problema ao Técnico Dell por telefone. Você deve descrever o problema que está ocorrendo com seu Equipamento. Informe ao Técnico Dell qual a mensagem de erro que está recebendo e quando isso ocorre, o que Você estava fazendo quando ocorre o erro e eventuais medidas que já tomou para resolver o problema.
5. Coopere com o Técnico Dell para resolver o problema. A maioria dos problemas e erros em um Equipamento pode ser corrigida remotamente (por telefone, chat ou email) como resultado da cooperação entre o Cliente e o Técnico Dell. Escute atentamente o Técnico Dell e siga suas sugestões e instruções.
6. Diagnóstico Remoto. O termo "Diagnóstico Remoto" significa a determinação pelas ferramentas de diagnóstico online ou pelo Técnico Dell, por telefone, chat ou email, da causa do problema. Isso pode implicar o acesso ao interior do Equipamento e a realização de sessões múltiplas e/ou extensas. É necessária a sua colaboração para que seja finalizado os diagnósticos remotos para determinar as próximas etapas para a resolução.
7. Opções de Suporte Básico a Hardware (As opções de serviços podem variar de acordo com cada país e região):
  - a. **Serviço no Centro de Reparos.** O Serviço no Centro de Reparos é iniciado por meio de um diagnóstico remoto, conforme descrito anteriormente. Durante o processo de diagnóstico remoto, o Técnico Dell analisará se o problema no seu Equipamento é devido a uma falha de hardware. Havendo necessidade de troca de peça, Você será solicitado a encaminhar o Produto Suportado a uma Assistência Técnica Autorizada/Centro de Reparos. O horário deste serviço corresponde ao horário comercial local, disponível cinco (5) dias por semana, excluindo os feriados nacionais locais. Após o reparo do Produto Suportado, a Dell ou o Prestador de Serviço Autorizado Dell entrará em contato com Você para dar as informações necessárias sobre a devolução do Equipamento. Os níveis de serviço podem variar conforme o país e a cidade.
  - b. **Serviço de Coleta e Devolução ao Cliente.** O Serviço de Coleta e Devolução é iniciado por meio de um diagnóstico remoto, conforme descrito anteriormente. Se for diagnosticado um Incidente Qualificado no Produto Suportado e que não possa ser solucionado por telefone com o Técnico Dell, um representante da Dell coletará seu Equipamento e o levará a uma assistência técnica determinada pela Dell. O horário deste serviço corresponde ao horário comercial local, disponível cinco (5) dias por semana, excluindo os feriados nacionais locais. O tempo de ciclo estimado é de dez (10) dias úteis, incluindo o envio para o centro de reparos e a devolução do equipamento. Esse tipo de serviço não está disponível em todos os países.
  - c. **Serviço de Envio pelos Correios.** O Serviço de Envio pelos Correios é iniciado por meio de um diagnóstico remoto, conforme descrito anteriormente. Durante o processo de diagnóstico remoto, o Técnico Dell analisará se o problema no seu Equipamento é devido a uma falha de hardware. Havendo necessidade de troca de peça, Você será solicitado a enviar o Produto Suportado através dos Correios para um Centro de Reparos/ Assistência Técnica Autorizada. Para tanto, Você receberá uma código de

postagem. Você deverá postar o Equipamento na embalagem original ou em uma embalagem equivalente, sob sua responsabilidade. A partir da data em que Você postar o Equipamento nos Correios, o tempo de serviço médio é de 12-20 dias úteis, incluindo o tempo do envio para o Centro de Reparos /Assistência Técnica Autorizada e a devolução do Equipamento à Você.

- d. **Serviço de Reparo de Hardware no Local.** O Serviço de Reparo de Hardware no Local é iniciado por meio de um diagnóstico remoto, conforme descrito anteriormente. Durante o processo de diagnóstico remoto, o Técnico Dell analisará se o problema é devido a uma falha de hardware. Havendo necessidade de troca, um técnico será deslocado até o local onde se encontra o Produto Suportado. Você deverá informar ao Técnico Dell o endereço completo do local onde está instalado seu Equipamento, dentro da região de cobertura dos serviços. Na maioria dos casos, um Técnico Dell se deslocará até o endereço informado no próximo dia útil entre as 9:00 e as 18:00, hora local, nos dias úteis locais, excluindo os feriados, após a conclusão dos diagnósticos remotos. Se o diagnóstico remoto for concluído a partir das 17 horas, o Técnico Dell será deslocado até o endereço onde o Equipamento está instalado em dois dias úteis. Os níveis de serviço podem variar conforme o país e a cidade. Para que o Serviço no Local seja realizado:

I. Um maior de 18 anos deverá estar presente durante todo o tempo da visita do Técnico de Serviço.

II. O Técnico de Serviço deverá ter acesso completo ao Equipamento (sem custos) e ter espaço para trabalhar, eletricidade e uma linha telefônica local. Na ausência desses requisitos, o Técnico de Serviços não será capaz de concluir o serviço.

**ATENÇÃO:** Se Você não estiver no local quando o Técnico de Serviço chegar, lamentamos, mas ele não poderá prestar o serviço ao seu Equipamento. Caso isso ocorra, Você poderá receber uma cobrança adicional por uma chamada de serviço posterior.

- e. **Unidades substituíveis pelo Cliente.** Se o Técnico Dell verificar que a peça com problema em seu Equipamento é facilmente desconectada e reconectada, como teclado, monitor, discos rígidos em computadores portáteis ou qualquer outro componente designado como um componente que possa ser substituído pelo cliente, Você poderá receber tais componentes para instalação, sem que um Técnico de Serviço seja deslocado até o local ou o equipamento seja enviado para uma Assistência Técnica Autorizada/Centro de Reparos da Dell.
8. **Restrições para Bateria.** Determinadas baterias estão sujeitas a regulamentos específicos. Portanto a prestação do serviço poderá sofrer atrasos caso, por exemplo, uma bateria sobressalente não possa ser enviada por via aérea. O Técnico Dell fornecerá informações específicas acerca do tempo de substituição para a bateria.
9. **Peças Substituídas.** Se o Técnico da Dell determinar que seu Equipamento necessita da substituição de alguma peça, a peça com problema deverá retornar à Dell com o Técnico de Serviço. Você poderá receber uma cobrança caso não devolva a peça com problema à Dell. Nos casos de Unidades substituídas pelo Cliente. Você deverá devolver a peça a Dell em

até 10 (dez) dias do encaminhamento do procedimento de devolução pela Dell à Você, sob pena de receber uma cobrança referente a peça. Havendo necessidade de troca de peça, essa poderá ser novas ou recondicionada com qualidade de novas respeitadas as especificações originais do Equipamento com base na especificação e não na marca e modelo.

**10. Exclusões do Suporte Básico à Hardware** . Esse Serviço de Suporte Básico à Hardware não inclui:

- Perguntas sobre uso geral do Equipamento e “como fazer”/ “dicas” com o hardware e software Dell instalado de fábrica, tais como personalizar o windows ou configuração e conta pessoal e outros.
- Configuração e diagnóstico do sistema operacional Dell instalado de fábrica ou aplicativos instalados de fábrica ou aplicativos instalados de fábrica para uso com aplicativos e hardware instalados pelo cliente.
- Configuração, instalação e validação de sistemas operacionais, software, aplicativos ou drivers/correções não fornecidos pela Dell.
- Upgrades adquiridos da Dell, de Revendedores autorizados da Dell, tais como, produtos Microsoft®.
- Configuração de software, exceto se necessário para solução de problemas de hardware ou software pré-instalado de fábrica.
- Hardware e periféricos não fornecidos pelo o fabricante do equipamento, suas instalações e compatibilidade com o hardware da marca Dell. O fabricante do produto é o responsável pelo suporte.
- Produtos e Software de terceiros não fornecidos pela Dell.
- Upgrades de BIOS/Firmware para Equipamentos que não sejam da marca Dell, exceto se for necessário para a resolução de um problema de hardware ou software pré-instalado de fábrica.
- Configurações de software e hardware inválidas.
- Backup e restauração dos dados do cliente.
- Aplicativos e dados do cliente.
- Trabalho desnecessário na avaliação da Dell, do Revendedor autorizado da Dell ou do Prestador de serviço autorizado da Dell.
- Consumíveis e desgastes em itens como material plástico, letras do teclado, e disquetes.
- Falhas não críticas que estejam dentro das tolerâncias especificadas pelo setor, como, ruído, pixels de telas LCD específicas.
- Jogos e pacotes complementares desde a data da compra (por exemplo, pacotes educativos).
- Manutenção preventiva.
- Reparo do equipamento para as configurações padrão de fábrica da Dell, após infecção por vírus que não seja decorrente da instalação do sistema operacional.
- Não haverá suporte para os itens de integração personalizada de fábrica com mais de 30 dias, exceto que especificamente aceito por escrito e em separado pela Dell ou pelo Revendedor autorizado da Dell.
- Serviço de reparo fora da Área de cobertura do serviço, ou seja, em local diverso onde o produto foi adquirido.

- Configuração da rede wireless do cliente. A garantia da Dell apenas verifica o funcionamento correto do hardware da placa de rede/wifi, não incluindo diagnóstico ou configuração avançada com o objetivo de se obter compatibilidade com a rede/roteador/modem do cliente.
- Substituição de bateria após findo o prazo de garantia legal e contratual de 12 meses do equipamento.

**11. Restrições geográficas.** Se Você necessitar de atendimento para o Equipamento fora da Área de cobertura do serviço (por exemplo, durante uma viagem ou se o Equipamento tiver sido transferido para outro país), a Dell poderá oferecer opções de serviço mediante cobrança adicional. Como alternativa, Você poderá usar os recursos de Autoajuda, disponíveis em [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).

**12. Transferência do Serviços contratado ou Realocação do Equipamento.** Sujeito às limitações estabelecidas nesta Descrição de Serviços, Você poderá transferir o Serviço contratado a qualquer pessoa que comprar seu Equipamento antes da expiração do período do Serviço (conforme especificado na nota fiscal), desde que Você seja o comprador original do Equipamento ou tenha adquirido o Equipamento do proprietário original (ou de um cessionário anterior) e esteja em conformidade com todas as regras de transferência. Você também é responsável por informar a Dell se o Equipamento for realocado geograficamente (por exemplo, para um novo endereço dentro da Área de cobertura do serviço ou para um novo país fora da Área de Cobertura do Serviço). Se o Equipamento estiver sendo realocado para fora da Área de Cobertura do Serviço, observe que serão aplicadas as Restrições Geográficas indicadas na Seção 16. Para transferências de propriedade e realocação do Equipamento, preencha o formulário de transferência disponível no site <http://www.dell.com/globaltagtransfer>.

**13. Renovação.** Antes da expiração da garantia do Equipamento ou do serviço de pós-garantia contratado, Você poderá estender o período do serviço com base nas opções disponíveis para seu Equipamento. Para tanto, ligue para o setor de Vendas da Dell ou entre em contato vai Chat.

**14. Subcontratação.** A Dell poderá subcontratar parte ou a totalidade do objeto desta Descrição de Serviços, permanecendo, contudo, responsável pelos serviços prestados por terceiros.

**15.** Esta Descrição de Serviços consiste na declaração completa e exclusiva entre Você e a Dell e substitui todas as propostas e comunicações verbais ou escritas relativas ao objeto deste documento.

**16. LIMITAÇÕES À COBERTURA DO SERVIÇO. ESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO TEM LIMITAÇÕES DE DURAÇÃO E COBERTURA.** Além das outras limitações estabelecidas nesta Descrição de Serviços, o Serviço será prestado somente na Área de cobertura do serviço. Esta Descrição de Serviços abrange unicamente os compradores originais do Equipamento e qualquer pessoa que adquira o Equipamento e este Serviço do comprador original ou cessionário subsequente, desde que todos os procedimentos da transferência

tenham sido cumpridos. Esta Descrição de Serviços abrange somente os usuários para os quais o Equipamento foi designado. Exceto conforme indicado abaixo, os serviços que a Dell, um Revendedor autorizado da Dell ou um Prestador de Serviço Autorizado da Dell serão prestados conforme disposto nesta Descrição de Serviços. A Manutenção preventiva não está incluída. Os serviços e suprimentos operacionais de instalação, desinstalação ou realocação não estão incluídos. Os reparos necessários devido a problemas de software, nem os resultantes de alterações, ajustes ou reparos realizado por qualquer um que não a Dell, um Revendedor Autorizado da Dell ou um Prestador de Serviço Autorizado da Dell (ou seus representantes). A Dell, o Revendedor Autorizado da Dell e o Prestador de Serviço Autorizado da Dell também não efetuarão o reparo do Equipamento ou qualquer componente do Equipamento nas seguintes situações:

- a. dano resultante de acidente, mau uso, negligência, falha no seguimento das instruções para uso correto, cuidados ou limpeza do Equipamento ou abuso do componente do Equipamento (como, entre outros, uso de tensões de linha incorretas, uso de fusíveis incorretos, uso de dispositivos ou acessórios incompatíveis, suprimentos impróprios) por alguém que não a Dell (ou seus representantes),
- b. danos causados por fenômenos da natureza como, entre outros, relâmpagos, inundações, tornados, terremotos, maremotos e furacões,
- c. falha devido a um fator externo (incêndios, inundações, falhas ou flutuações de energia ou do ar- condicionado),
- d. reparos devido ao uso excessivo ou desgaste natural,
- e. uso de componentes ou software não fornecidos pela Dell,
- f. o transporte do Equipamento de um local geográfico para outro ou de uma empresa para outra, ou
- g. nos casos em que um técnico de serviço determinar que o problema não foi encontrado (por exemplo, não foi possível recriar o erro).

**17. Cópia de Segurança.** A Dell recomenda que Você efetue a cópia de segurança (backup) regular dos dados armazenados no Equipamento. O Cliente é responsável pela realização de cópia de segurança (backup) das informações, software e programas antes de receber suporte da Dell (incluindo o Suporte por Telefone ou Chat) ou serviços. As consequências de sua perda (como perdas e danos e lucros cessantes) sob nenhuma hipótese poderão ser imputadas à Dell e/ou aos prestadores de serviços contratados pela Dell. Nos casos em que for detectada uma falha de disco rígido, o mesmo será substituído. Seus dados armazenados no disco rígido com defeito serão perdidos se o disco rígido for substituído. O Técnico Dell configurará o sistema operacional para as configurações originais de fábrica. Para tanto, Você deverá realizar a criação de mídia do sistema operacional em um pendrive. Você deverá entrar em contato com o Técnico Dell para obter assistência na reinstalação de qualquer software adicional fornecido na imagem de fábrica original. A Dell e os Prestadores

de Serviço Autorizados da Dell, em nenhuma circunstância, serão responsáveis por qualquer perda de software, programas ou dados, mesmo se os Técnicos Dell tiverem tentado prestar assistência a Você na realização de backup, recuperação, reinstalação de dados ou serviços similares. Qualquer um desses tipos de assistência está fora do escopo de qualquer garantia e deste Serviço. Nem a Dell, nem o Revendedor Autorizado da Dell nem o Prestador de Serviço Autorizado da Dell dão garantias de qualquer tipo em relação a produtos de terceiros que o técnico de serviço possa usar no seu atendimento.