



# Dell | Serviço Complete Care

## Descrição de Serviço - América Latina e Caribe

---

### Introdução

A Dell tem o prazer de fornecer o Serviço Dell Complete Care (o "Serviço") de acordo com esta Descrição de Serviço ("**Descrição de Serviço**"). A cotação, formulário de pedido ou 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

Para o pagamento à vista para a Dell, conforme especificado em sua fatura ou outra confirmação de pedido (o "Preço Total") de cada produto ("Produto Suportado") mais quaisquer taxas de vendas aplicáveis ou similares, a Dell fornece o Serviço de acordo com o termo do Contrato de Serviço especificado na fatura ou outra confirmação de pedido.

Você deverá pagar o Preço Total separado para cada Produto Suportado que deseja cobrir por meio deste Contrato. Por exemplo, uma impressora comprada com um sistema de notebook não é abrangida pelo contrato de serviço do sistema do notebook. Em vez disso, a impressora e o notebook precisarão, ambos, de seu próprio contrato de serviços. Somente quando o Serviço é adquirido para um sistema de desktop, ambos, o desktop e o monitor adquiridos com o desktop serão cobertos pelo contrato de serviços. Em relação a cada Produto Suportado abrangido por este Contrato, os seguintes termos gerais, condições e exclusões devem ser aplicados:

Na duração deste Contrato e estando sujeito às limitações do mesmo, a Dell consertará o Produto Suportado, conforme necessário, para corrigir quaisquer danos que ocorram durante a utilização normal e habitual do Produto Suportado e sejam causados por danos acidentais de manuseio (incluindo quedas) ou sobrecargas elétricas.

Somente peças integradas ou incorporadas à unidade de base do Produto Suportado, incluindo peças ou acessórios que sejam necessários para o funcionamento normal da unidade básica e enviados para o ponto de venda, como memória interna, LCD integrado, componentes/comutadores internos, botões integrados, gavetas, tampas ou painéis, controles remotos ou cabos são cobertos.

O presente Contrato não abrange os computadores conectados externamente, periféricos ou outros dispositivos que possam trabalhar em conjunto com o Produto Suportado. Este Contrato não abrange os componentes, gabinetes, suportes de parede para televisão ou monitor, cabos ou itens classificados como "acessórios" ou "consumíveis", que não estejam integrados ou incorporados à unidade de base do Produto Suportado, tais como baterias que estejam fora da garantia, lâmpadas, cartuchos de tinta para impressão descartáveis ou substituíveis, papel fotográfico para impressão, discos de memória, cartões de memória, cartões SIM, dispositivos descartáveis de memória, fios de conexão, bolsas para transporte, canetas Stylus, bases de extensão, modems externos, alto-falantes externos, dispositivos de jogo, discos de jogo, monitores secundários, mouse externo para notebooks, teclados externos para notebooks ou outros dispositivos de entrada/saída, quaisquer outros componentes externos ao Produto Suportado para o qual foi adquirido o Serviço, ou outras peças/componentes que exijam manutenção regular do usuário.

Se consertarmos o Produto Suportado, você compreende e concorda que as peças originais poderão ser substituídas por peças novas ou usadas do fabricante original ou peças equivalentes de um fabricante diferente. As peças de reposição terão funcionalidade equivalente às peças originais. De acordo com nossos critérios, poderemos designar uma empresa afiliada ou um contrato terceirizado para concluir os reparos no Produto Suportado.

Se decidirmos que é necessário substituir o Produto Suportado, ao invés de repará-lo, você receberá um Produto Suportado igual, equivalente ou melhor que o Produto Suportado que você comprou inicialmente, o que será determinado de acordo com o nosso critério único e sensato.



Para qualquer incidente que a Dell determine ser elegível para o Serviço nos termos deste Contrato (um "Incidente Qualificado"), a cobertura do Serviço é limitada a um Incidente Qualificado por Produto Suportado durante 12 meses, contados a partir da data de início do período de Serviço. A capacidade de enviar um incidente não se acumula ou se estende para qualquer período subsequente de 12 meses. No entanto, cada Incidente Qualificado será aplicado ao período de 12 meses durante o qual for relatado, mesmo que tal incidente seja resolvido durante um período subsequente. Após o limite do Incidente Qualificado ser atingido, o Cliente poderá solicitar o reparo do Produto Suportado por um custo adicional.

Isto não é um contrato de seguro. Leia este Contrato cuidadosamente e observe que a Dell reserva-se o direito de alterar ou modificar qualquer um dos termos e/ou condições estabelecidos neste Contrato a qualquer momento, mas os termos e condições aplicáveis a você serão os únicos válidos no momento da aquisição do Serviço.

**Níveis de resposta de serviço.** Ao solicitar o Serviço, você deve permitir que a Dell avalie o Produto Suportado para determinar se ele está qualificado ou não para o Serviço. O funcionário do suporte técnico da Dell irá informá-lo sobre as opções disponíveis para envio do Produto Suportado para a Dell para avaliação e reparo. Contudo que você siga nossas instruções, conforme especificado na seção abaixo "Cooperação Com o Técnico", a Dell pagará todas as despesas de envio para o retorno do Produto Suportado às instalações de serviço da Dell. Em alguns casos, a Dell pode conduzir outros métodos de avaliação e reparo disponíveis para você como parte do Serviço.

**Somente hardware.** Este Contrato é somente para hardware. Este Serviço não abrange software. Essa exclusão de software inclui, mas não está limitada a: 1) quaisquer defeitos ou danos (incluindo danos causados por vírus, sem limitações) ao software pré-carregado, adquirido com ou carregado no Produto Suportado e 2) qualquer software carregado por meio da Integração Personalizada de Fábrica. Além disso, este serviço não abrange outros itens adicionados por meio da Integração Personalizada de Fábrica. Tomaremos as iniciativas cabíveis, ainda que este Contrato não garanta isto, para corrigir ou substituir itens de Integração Personalizada de Fábrica que não sejam de software e possam ser, de outra forma, componentes excluídos.

**Limitações do serviço.** Este Contrato não abrange e a Dell não está obrigada a reparar ou substituir:

- Qualquer dano ou defeito no Produto Suportado que seja cosmético. De acordo com os termos deste Contrato, não somos obrigados a reparar desgastes consideráveis no Produto Suportado e em outros itens superficiais, como arranhões e amassados, que não prejudiquem materialmente o uso do Produto Suportado.
- Qualquer Produto Suportado que qualquer pessoa estranha à Dell, ou designada por ela, tenha tentado reparar. Não forneceremos Serviço para qualquer defeito do produto que seja resultado de reparos no Produto Suportado feitos ou tentados por você ou por qualquer outra pessoa não autorizada pela Dell para consertar o Produto Suportado.
- Qualquer Produto Suportado que sofra danos relacionados a, ou resultantes de, uma Instalação do Cliente incorreta ou inadequada. A "Instalação do Cliente" deverá incluir, mas não se limitará a, qualquer um dos seguintes itens executados pelo Cliente ou por terceiros em nome deste: 1) retirada da embalagem original ou transferência do Produto Suportado; 2) instalação ou montagem de um Produto Suportado em uma parede ou em outra estrutura (ou remoção da mesma instalação em seguida) e 3) fixação de suportes ou outros dispositivos de suporte para peso, projetados para montagem ou fixação a uma parede ou outra estrutura (ou remoção da mesma). A Instalação do Cliente não inclui os serviços de instalação adquiridos da Dell.
- Qualquer Produto Suportado perdido ou roubado. Para reparar ou substituir um Produto Suportado, você deverá devolvê-lo para a Dell em sua totalidade.



- Qualquer Produto Suportado que seja danificado por incêndio proveniente de uma fonte externa, danificado intencionalmente ou por má utilização, abuso, desrespeito às instruções fornecidas com o Produto Suportado ou sua utilização em ambiente inadequado. Se a Dell encontrar evidências de dano intencional, má utilização, abuso, desrespeito às instruções fornecidas com o Produto Suportado ou utilização do mesmo em um ambiente inapropriado, a Dell não é obrigada a reparar ou substituir o Produto Suportado.
- Qualquer recuperação ou transferência de dados armazenados no Produto Suportado. Você é o único responsável por todos os dados armazenados no Produto Suportado e é sua responsabilidade realizar um backup completo de todos os dados, software e programas existentes nos produtos afetados antes de receber os Serviços (inclusive suporte por telefone) ou enviar os produtos para a Dell. Além disso, você é responsável por remover quaisquer informações confidenciais, de propriedade exclusiva ou pessoais, e qualquer mídia removível como cartões SIM, cartões de memória, CDs ou placas de PC. A Dell não fornecerá quaisquer serviços de recuperação de dados nos termos do presente Contrato. Entretanto, se a Dell determinar que a substituição de um dispositivo de armazenamento ou disco rígido é necessária, nós recarregaremos, sem custo algum para você, a versão mais recente do principal software de aplicativo e sistema operacional que você adquiriu inicialmente da Dell, incluindo aplicativos instalados da Integração Personalizada de Fábrica. No entanto, não afirmamos ou asseguramos, e este Contrato não obriga a Dell a garantir, que quaisquer aplicativos de Integração Personalizada de Fábrica serão compatíveis com o Produto Suportado substituído.
- Manutenção preventiva. Não é necessário executar qualquer manutenção preventiva no Produto Suportado para obter o reparo ou a substituição de um Produto Suportado abrangido por este Contrato.
- Exceto os itens especificamente demonstrados aqui, quaisquer outros danos que não surjam provenientes de defeitos em materiais, na produção ou da utilização normal do Produto Suportado abrangido.
- Quaisquer danos decorrentes de desastres naturais como, mas não limitados a, raios, inundações, tornados, terremotos e furacões ou quaisquer outros desastres fora do controle razoável da Dell.

As taxas de falhas do Produto Suportado e todos os componentes internos são constantemente monitorados. Para os clientes com um histórico de altas taxas de incidentes, a Dell pode exigir que esses clientes trabalhem com a Dell para reduzir o número de incidentes.

**Limitações adicionais para serviço adquirido após a compra do Produto Suportado.** Quando permitido por lei, este Serviço também pode estar disponível para compra após a data na qual o Cliente adquiriu o produto. Nesses casos, aplicam-se as seguintes condições e limitações:

- Os pedidos de Serviço para o Produto Suportado não podem ser apresentados até 30 dias após a data de aquisição do Serviço, como indicado na fatura, página de informações ou outra confirmação de pedido do Cliente; desde que, no entanto, o período de espera de 30 dias não se aplique a Clientes que estendam o período de serviço antes da expiração do termo de serviço anterior
- O Cliente é responsável por garantir que o Produto Suportado esteja em condições normais de funcionamento no momento de aquisição do Serviço. A Dell não será responsável, sob nenhuma circunstância, pelo Serviço por qualquer dano ou defeito pré-existente à aquisição do Serviço pelo Cliente.
- A Dell reserva-se o direito de inspecionar o Produto Suportado para confirmar que ele está em condições normais de funcionamento. A Dell pode, por um custo adicional, oferecer opções de reparo ao Cliente para devolver o produto subjacente à condição normal de funcionamento.

Dell - Internal Use - Confidential





- Se, após a inspeção, a Dell determinar que o dano ou defeito do Produto Suportado existia antes da aquisição do Serviço, a solicitação de Serviço será negada.

**Limitações geográficas e deslocamento.** O Serviço será prestado no(s) local(is) indicado(s) na fatura do Cliente ou outra confirmação de pedido. A Dell não é obrigada a fornecer Serviço a qualquer Produto Suportado localizado fora do país ou do(s) local(is) indicado(s) na fatura do Cliente ou em outra confirmação de pedido. 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 certas opções talvez não estejam disponíveis no local do Cliente. A obrigação da Dell de fornecer Serviço para um Produto Suportado realocado está sujeita à disponibilidade local do Serviço e às taxas adicionais, bem como à inspeção e nova certificação do Produto Suportado realocado, de acordo com os honorários de consultoria vigentes na época, pelo tempo e materiais empregados. O suporte fora do país no qual o Cliente adquiriu este Serviço pode ser disponibilizado na forma de melhor esforço comercial (por exemplo, não está disponível em todos os países, não está disponível para todas as peças e não está disponível para todos os Clientes). Além disso, o suporte fora do país não incluirá quaisquer substituições da unidade inteira. Entre em contato com um analista de suporte técnico da Dell para obter mais detalhes.

**Autoridade para conceder acesso.** O Cliente declara e garante que obteve permissão tanto para o Cliente quanto para a Dell para acessar e usar 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, às suas custas, antes de solicitar que a Dell realize estes Serviços.

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

**Manutenção do software e de versões atendidas.** O Cliente manterá o software e os Produtos Suportados nos níveis mínimos de versão ou configurações especificados pela Dell, conforme estabelecido no PowerLink para Dell | EMC Storage ou EqualLogic™, ou conforme especificado em [www.support.dell.com](http://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 a fim de manter os Produtos Suportados qualificados para o Serviço.

**Backup 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 regularmente fazer cópias 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 se um técnico no local também estiver ou não prestando assistência. **A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR:**

- **QUALQUER INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAL;**
- **DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;**
- **MÍDIA REMOVÍVEL PERDIDA OU CORROMPIDA;**
- **CUSTOS DE DADOS OU DE VOZ INCORRIDOS COMO RESULTADO DA NÃO REMOÇÃO DE TODOS OS CARTÕES SIM OU OUTRA MÍDIA REMOVÍVEL DE DENTRO DE PRODUTOS SUPORTADOS QUE FOREM DEVOLVIDOS À DELL;**
- **A PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE;**



A Dell não será responsável pela restauração ou reinstalação de quaisquer programas ou 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 que não é produzido pela Dell. Algumas garantias de fabricantes podem ser invalidadas caso a Dell, ou qualquer outro que não o próprio fabricante, trabalhe no hardware ou software. O Cliente garantirá que a execução dos Serviços pela Dell não afetará tais garantias ou, se afetar, que o efeito seja aceitável pelo Cliente. A Dell não se responsabiliza por garantias de terceiros ou por qualquer efeito que os Serviços da Dell possam ter nessas garantias.

## Como entrar em contato com a Dell para solicitar um Serviço

### Programas de suporte com autodespacho

Para Clientes inscritos no Tech Direct Program, os Incidentes Qualificados podem ser tratados por técnicos certificados do Cliente através do envio de uma solicitação de serviço para o site de autodespacho ou pelo serviço telefônico de sua região. Dependendo da natureza ou extensão dos danos, o problema pode exigir que o Produto Suportado seja enviado a uma central de reparo designada pela Dell.

### Suporte por chat e e-mail

O serviço de suporte técnico da Dell pode ser contatado através do chat instantâneo on-line ou por e-mail disponível em [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) (em Inglês)

### Suporte por telefone

Para solicitações de suporte por telefone, entre em contato com a central de suporte regional da Dell para falar com um analista de suporte técnico. Os números de telefone regionais podem ser encontrados em [www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts](http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts). Quando ligar, o diagnóstico ou a resolução de problemas de acordo com a garantia limitada de hardware da Dell, ou qualquer outra garantia subjacente ou contrato de serviço, pode ser solicitado antes de receber a assistência prevista neste Contrato. As horas de suporte não deverão incluir feriados. Para obter mais detalhes, entre em contato com o analista de vendas ou suporte da Dell. A Dell não se responsabiliza por quaisquer falhas ou atrasos na execução devido a qualquer causa fora de seu controle.

## Responsabilidades gerais do Cliente

**Cooperação com o técnico.** Você deve cooperar com o técnico para garantir que o Produto Suportado receba a manutenção apropriada. Ao ligar, um técnico da Dell perguntará sobre o número da Etiqueta de Serviço (conforme definida abaixo neste Contrato) localizado no Produto Suportado e verificará a aquisição do Serviço.

O técnico, então, fará uma série de perguntas para avaliar a extensão e a causa do dano ao Produto Suportado. Essas etapas de diagnóstico e resolução de problemas podem exigir mais de uma chamada ou uma sessão estendida e, talvez, você seja solicitado a acessar o interior do Produto Suportado em um local seguro.

Se seu problema for abrangido por este Serviço e não for resolvido remotamente, então, a nosso critério, após a conclusão do diagnóstico ou resolução de problemas remota, o técnico pode enviar-lhe uma peça de substituição para você instalar no Produto Suportado.

Em alguns casos, quando pudermos determinar pelo telefone que será necessário um Produto Suportado de substituição, enviaremos a você, de acordo com os critérios da Dell, um Produto Suportado de substituição imediatamente. Entretanto, se você não devolver o Produto Suportado danificado para a Dell, você concorda que é responsável pelo pagamento do valor de varejo do Produto Suportado de substituição.

Dell - Internal Use - Confidential





Ao devolver um Produto Suportado para substituição, a menos que seja instruído de outra forma pelo representante do suporte técnico da Dell, não inclua peças não enviadas para você para substituição (por exemplo, bateria, capa da bateria, cartão SIM, cartão de memória, etc.). A Dell não se responsabilizará por quaisquer encargos de dados ou voz incorridos como resultado da não remoção, pelo Cliente, de todos os cartões SIM dos Produtos devolvidos à Dell. Além disso, ao retornar o Produto para substituição, não envie peças externas (como fios, cabos, controles ou protetores de lentes).

**Pagamento.** O serviço somente está disponível com a aquisição de um produto Dell para o qual a Dell atualmente oferece o Serviço Dell Complete Care, mas não é necessário que você adquira o Serviço para comprar um Produto da Dell. Nossa fatura ou outra confirmação de pedido enviada para você, referente ao produto, indicará se você adquiriu o Serviço Dell Complete Care (caso em que o produto será um Produto Suportado) e servirá como recibo. A Dell lhe fornecerá uma cópia da fatura ou outra confirmação de pedido e este Contrato dentro de 10 (dez) dias após a aquisição de um Produto Suportado. Além disso, o Produto Suportado será etiquetado com um número de série que indicará sua aquisição do Serviço (a "**Etiqueta de Serviço**").

**Limitação de responsabilidade.** I. A RESPONSABILIDADE TOTAL DA DELL POR TODA E QUALQUER RECLAMAÇÃO RESULTANTE OU EM CONEXÃO COM ESTE CONTRATO (INCLUINDO QUAISQUER PRODUTOS, SOFTWARE OU SERVIÇOS FORNECIDOS DE ACORDO COM ESTE DOCUMENTO), EM QUALQUER PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, NÃO DEVERÁ EXCEDER A QUANTIDADE TOTAL PAGA PELO CLIENTE DURANTE OS 12 (DOZE) MESES ANTERIORES A ESTE CONTRATO PARA O SERVIÇO ESPECÍFICO QUE DEU ORIGEM A TAL(IS) RECLAMAÇÃO(ÕES). II. ESTAS LIMITAÇÕES, EXCLUSÕES E RESSALVAS SE APLICARÃO A TODAS AS RECLAMAÇÕES POR DANOS, ESTEJAM ELES BASEADOS NO CONTRATO, GARANTIA, RESPONSABILIDADE OBJETIVA, NEGLIGÊNCIA, DELITO OU OUTROS CONTEXTOS. AS PARTES CONCORDAM QUE ESTAS LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE LEGAL SÃO ALOCAÇÕES DE RISCO ACORDADAS QUE CONSTITUEM PARTE DA CONTRAPARTIDA PARA A VENDA DE PRODUTOS DA DELL, SOFTWARE OU SERVIÇOS AO CLIENTE, E ESTAS LIMITAÇÕES SERÃO APLICADAS, NÃO OBSTANTE A FALHA DO OBJETIVO INICIAL DE QUALQUER CONSERTO LIMITADO, MESMO SE UMA DAS PARTES TIVER SIDO AVISADA DA POSSIBILIDADE DESTA RESPONSABILIDADE. NEM A DELL, NEM QUALQUER UMA DE SUAS FILIAIS, NEM SEUS PARCEIROS RESPECTIVOS, OFICIAIS, DIRETORES, FUNCIONÁRIOS OU AGENTES TERÃO OBRIGAÇÃO LEGAL PARA COM VOCÊ OU QUALQUER OUTRO PROPRIETÁRIO SUBSEQUENTE OU OUTRO USUÁRIO DO PRODUTO SUPORTADO, POR QUALQUER DANO CONSEQUENTE OU INCIDENTAL, INCLUINDO, MAS NÃO LIMITANDO A, RESPONSABILIDADE OU DANOS NO PRODUTO SUPORTADO QUE NÃO ESTEJA CAPACITADO PARA UTILIZAÇÃO, PERDA OU CORRUPÇÃO DE DADOS OU SOFTWARE, FERIMENTOS PESSOAIS, MORTE, PERDA INDIRETA PELA FALHA DO PRODUTO SUPORTADO OU TODO E QUALQUER DANO INCIDENTAL, INDIRETO, ESPECIAL OU CONSEQUENCIAL RESULTANTES DE OU EM LIGAÇÃO COM A UTILIZAÇÃO OU DESEMPENHO DO PRODUTO SUPORTADO, MESMO SE VOCÊ TIVER NOS AVISADO SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS OCORREREM. NENHUMA DAS PARTES SERÁ RESPONSABILIZADA POR: (1) PERDA DE RENDA, RECEITA, LUCROS OU ECONOMIAS; (2) DADOS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS, INTERRUPÇÃO NO USO DE UM SISTEMA OU REDE, OU PELA RECUPERAÇÃO DESTES; (3) PERDA DE OPORTUNIDADES DE NEGÓCIOS; (4) INTERRUPÇÃO OU INATIVIDADE DE NEGÓCIOS; OU (5) ENTREGA, INDISPONIBILIDADE DE USO DOS PRODUTOS DELL OU PRODUTOS DE TERCEIROS. ESTAS LIMITAÇÕES, EXCLUSÕES E RESSALVAS SE APLICARÃO A TODAS AS RECLAMAÇÕES POR DANOS, ESTEJAM ELES BASEADOS NO CONTRATO, GARANTIA, RESPONSABILIDADE OBJETIVA, NEGLIGÊNCIA, DELITO OU OUTROS CONTEXTOS. AS PARTES CONCORDAM QUE NESTAS LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE ESTÃO ACORDADAS AS ALOCAÇÕES DE RISCO QUE CONSTITUEM PARTE DA CONTRAPARTIDA PARA A VENDA DO PRODUTO SUPORTADO DELL E SERVIÇOS AO CLIENTE, E TAIS LIMITAÇÕES SERÃO APLICÁVEIS, NÃO OBSTANTE A FALHA DO OBJETIVO ESSENCIAL DE QUALQUER CONSERTO LIMITADO, MESMO SE UMA DAS PARTES TIVER SIDO AVISADA SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS RESPONSABILIDADES. AO CONCORDAR COM ESTE CONTRATO, VOCÊ RENUNCIA EXPRESSAMENTE A QUAISQUER CONTESTAÇÕES DESCRITAS NESTE PARÁGRAFO. VOCÊ

Dell - Internal Use - Confidential





CONCORDA E COMPREENDE QUE A DELL NÃO SERÁ RESPONSÁVELS POR QUAISQUER PREJUÍZOS ACIMA DA QUANTIA AGREGADA EM DÓLARES PAGA POR VOCÊ NA AQUISIÇÃO DESTES SERVIÇOS PARA CADA PRODUTO SUPORTADO ABRANGIDO NESTE CONTRATO. ALGUNS ESTADOS E JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO TOTAL OU PARCIAL, OU A LIMITAÇÃO DE DANOS, INCIDENTES OU DANOS CONSEQUÊNCIAS, ASSIM ALGUMAS OU TODAS AS LIMITAÇÕES OU EXCLUSÕES ACIMA TALVEZ NÃO SE APLIQUEM A VOCÊ. MAS, EM TAIS CASOS, ESTA CLÁUSULA SERÁ INTERPRETADA PARA EXONERAR OU LIMITAR A RESPONSABILIDADE DE MANEIRA EXTENSIVA CONFORME PERMITIDO PELA LEI APLICÁVEL.

## Termos e condições da Dell Services

Esta Descrição de Serviço é acordada entre você, o Cliente ("você" ou "Cliente"), e a entidade Dell identificada na sua fatura de compra deste Serviço. Esta prestação de Serviço está sujeita a, e é regida por, um contrato de serviços principal, assinado separadamente entre o Cliente e a Dell, que autoriza explicitamente a venda deste Serviço. Na ausência de tal contrato e dependendo da localização do Cliente, esta prestação de Serviço estará sujeita aos, e será regulada pelos, Termos comerciais de vendas da Dell ou pelo contrato ao qual a tabela a seguir faz referência (conforme aplicável, o "Contrato"). Consulte a tabela abaixo que mostra o URL aplicável à localização do Cliente, onde o Contrato pode ser encontrado. As partes reconhecem ter lido e concordado em cumprir estes termos on-line.

Localização do Cliente	Termos e condições aplicáveis à compra dos serviços da Dell Services	
	Clientes comprando serviços da Dell Services diretamente da Dell	Clientes comprando serviços da Dell Services através de um revendedor autorizado Dell
Estados Unidos	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Canadá	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (em Inglês) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Em Francês Canadense)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (em Inglês) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Em Francês Canadense)
América Latina e Caribe	Site local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico do país ou <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> (se você for um cliente comercial) ou <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions">www.dell.com/servicedescriptions</a> (se você for um cliente consumidor).*	Site local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico do país ou <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> (se você for um cliente comercial) ou <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions">www.dell.com/servicedescriptions</a> (se você for um cliente consumidor).*
Ásia-Pacífico e Japão	Site local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico do país ou <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviços da Dell, que você possa receber do vendedor, não constituem um contrato 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 outros documentos de serviços da Dell deve ser entendida como sendo uma referência a você, enquanto que as referências à Dell devem ser entendidas como sendo a Dell uma prestadora de serviço 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, quaisquer termos de pagamento ou outros termos contratuais que sejam por natureza apenas relevantes entre um comprador e um vendedor diretamente não serão aplicáveis ao seu caso e serão considerados conforme acordados entre você e seu vendedor.

Dell - Internal Use - Confidential





Europa, Oriente Médio e África	<p>Site local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico do país ou <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a>.*</p> <p>Além disso, os Clientes localizados na França, Alemanha e Reino Unido podem selecionar o URL abaixo:</p> <p>França: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Alemanha: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Reino Unido: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a></p>	<p>As Descrições de Serviço e outros documentos de serviços da Dell, que você possa receber do vendedor, não constituem um contrato 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 outros documentos de serviços da Dell deve ser entendida como sendo uma referência a você, enquanto que as referências à Dell devem ser entendidas como sendo a Dell uma prestadora de serviço 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, quaisquer termos de pagamento ou outros termos contratuais que sejam por natureza apenas relevantes entre um comprador e um vendedor diretamente não serão aplicáveis ao seu caso e serão considerados conforme acordados entre você e seu vendedor.</p>
--------------------------------	--	---

\* Os Clientes poderão acessar o site local [www.dell.com](http://www.dell.com) simplesmente acessando [www.dell.com](http://www.dell.com) de um computador conectado à Internet em sua localidade ou selecionando uma opção na página "Choose a Region/Country (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](http://www.dell.com/servicedescriptions/global) (se você for um cliente comercial) ou [www.dell.com/servicedescriptions](http://www.dell.com/servicedescriptions) (se você for um cliente consumidor).

No caso em que quaisquer termos desta Descrição de Serviço entrem em conflito com quaisquer termos do Contrato, os termos deste instrumento prevalecerão, mas somente no caso de um conflito específico e não deverá ser interpretado ou considerado como substituto de outros termos no Contrato que não sejam especificamente contraditórios a esta Descrição de Serviço.

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a entrega dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcar a caixa "I Agree (Concordo)", ou similar em relação à sua compra, no site Dell.com ou em uma interface de Internet ou 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 certos países também poderão ser solicitados a firmar um Formulário de Pedido.

## Termos gerais

**Prazo e renovação.** O tipo de serviço, o prazo e o Produto Suportado adquiridos são registrados na fatura do Cliente ou na página de informação incluída com sua cópia deste Contrato; fica estabelecido que o prazo do Serviço adquirido não deverá exceder o período de tempo do suporte ao Cliente determinado pela garantia limitada de hardware da Dell ou o contrato de prestação de serviço para o Produto Suportado. Antes do vencimento do contrato de serviço e sujeito às limitações estabelecidas no presente Contrato, você pode estender o período de serviço com base em opções disponíveis no momento para o Produto Suportado.

Dell - Internal Use - Confidential







**Alegações de confidencialidade ou direitos de propriedade.** Você concorda que quaisquer informações ou dados divulgados ou enviados para a Dell por telefone, eletronicamente ou de qualquer outra forma não são confidenciais ou pertencentes a você.

**Transferência.** Sujeito às limitações estabelecidas neste Contrato, o Cliente poderá transferir o Serviço a terceiros que tiverem adquirido o seu Produto Suportado, em sua totalidade, antes do vencimento do prazo do serviço em vigor na época, desde que o Cliente seja o comprador original do Produto Suportado e desse 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 observado todos os procedimentos de transferência disponíveis em [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com). Termos adicionais, condições e taxas podem ser aplicados a qualquer transferência. Observe que se o Cliente ou o cessionário do Cliente transportar o Produto Suportado para uma localização geográfica onde este Serviço não esteja disponível (ou não esteja disponível pelo mesmo preço), o Cliente ou o cessionário do Cliente poderá não ter a 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 de acordo com as categorias de suporte disponíveis no novo local a esse preço ou a um preço inferior, sem reembolsos disponíveis.

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

**Cancelamento.** O presente Contrato é datado na data de recebimento do Produto Suportado ou na data de aquisição do Serviço, quando o Serviço é adquirido após a data na qual produto é comprado. Você poderá cancelar este Contrato em até 30 (trinta) dias da data de seu recebimento.

Se você cancelar este Contrato dentro de 30 (trinta) dias do seu recebimento, a Dell lhe enviará um reembolso total, deduzido o custo de contestação, caso haja alguma, feita nos termos deste Contrato. Por exemplo, se nenhuma contestação tiver sido feita neste Contrato e se você cancelá-lo dentro de 30 (trinta) dias do seu recebimento, ele será cancelado e a Dell lhe enviará um reembolso total do valor de aquisição deste Contrato. Você não poderá cancelar este Contrato após 30 (trinta) dias da data de seu recebimento.

A Dell pode cancelar esse Contrato se você não pagar o Preço total pelo Serviço, de acordo com os termos da fatura da Dell; fornecer informações falsas à Dell ou a um de nossos agentes; ou se, ao contrário, violar suas obrigações neste Contrato. A Dell não cancelará este Contrato por qualquer outro motivo. Se a Dell cancelar este Contrato, ela lhe enviará um aviso de cancelamento por escrito ao endereço indicado nos seus registros. O aviso incluirá o motivo do cancelamento e a data efetiva do cancelamento, que não será inferior a 10 (dez) dias, a partir da data de envio do aviso de cancelamento para você.

O serviço deve ser cancelado separadamente para cada Produto Suportado.

**Contrato integral.** Este Contrato representa o contrato integral entre você e a Dell, relacionado aos assuntos por ele abordados, e nenhum dos funcionários ou agentes da Dell poderá alterar oralmente os termos e condições deste Contrato.

**Recursos adicionais.** Este Contrato lhe proporciona direitos legais específicos. Talvez você tenha direitos legais adicionais que variem de jurisdição para jurisdição, incluindo os listados abaixo. Este Contrato não é uma garantia. O Produto Suportado que você adquiriu da Dell também poderá conter uma garantia limitada de hardware da Dell ou de fabricantes terceirizados dos Produtos Suportados distribuídos pela Dell. Consulte as instruções de garantia limitada aplicáveis a seus direitos e os recursos nela constantes.



**Resolução de disputas.** O Cliente e a Dell tentarão solucionar qualquer reivindicação, disputa ou controvérsia (independentemente de contrato, ato ilícito ou qualquer outro fator) decorrente de, ou relacionada a, este Contrato, a publicidade da Dell ou qualquer compra relacionada (uma "Disputa") por meio de negociações diretas com pessoas totalmente autorizadas para solucionar a Disputa, ou por meio de mediação, utilizando um mediador reciprocamente conveniente, e não através de um processo. A existência ou os resultados de qualquer negociação ou mediação serão tratados como confidenciais. Apesar deste precedente, cada parte terá o direito de obter de uma corte judicial de jurisdição competente uma liminar, uma ordem preliminar ou outra assistência justa para preservar o estado atual, impedir danos irreparáveis, evitar a expiração de quaisquer períodos de limitação aplicáveis ou preservar uma posição superior em relação a outros credores, embora os méritos da Disputa subjacentes sejam resolvidos de acordo com esse parágrafo. Caso as partes não possam resolver a Disputa dentro de 30 (trinta) dias do aviso da Disputa para a outra parte, os interessados deverão sentir-se livres para buscar todos os recursos disponíveis na lei.

**Força maior.** Nenhuma das partes deverá ser responsabilizada pela outra parte por quaisquer falhas na realização de quaisquer de suas obrigações (exceto obrigações de pagamento) de acordo com os termos deste Contrato, durante qualquer período no qual a execução esteja atrasada por circunstâncias além do controle razoável, incluindo, mas não se limitando a, desastres naturais, incêndio, inundação, guerra, proibição, greve, tumulto ou intervenção de qualquer autoridade governamental (uma "**Força Maior**"). Nesse caso, entretanto, a parte atrasada deverá fornecer imediatamente à outra uma notificação por escrito sobre o motivo de Força Maior. O tempo de execução da parte atrasada será desconsiderado pelo tempo de duração da Força maior, mas se o evento de Força maior for superior a 30 (trinta) dias, a outra parte poderá encerrar imediatamente este Contrato, fornecendo um aviso por escrito à parte atrasada.

[Para obter mais informações sobre quaisquer ofertas de serviço, entre em contato com o representante da Dell ou visite o site \[dell.com/services\]\(http://dell.com/services\)](#)

A disponibilidade varia de acordo com o país. Para saber mais, clientes e Dell Channel Partners devem entrar em contato com o representante de vendas para obter mais informações.

© 2014 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.

---

Dell - Internal Use - Confidential

