

Descrição de serviço

Dell Premium Support

Introdução

A Dell tem o prazer de fornecer o Dell Premium Support (o(s) “**Serviço(s)**”) de acordo com esta Descrição de serviço (“**Descrição de serviço**”). A fatura, o recibo, a confirmação do pedido ou a página de informações (conforme aplicável, a “**Documentação do pedido**”) incluirão o(s) nome(s) do(s) serviço(s) e as opções de serviço disponíveis que você adquiriu.

O Dell Premium Support fornece suporte técnico remoto para a resolução de problemas de hardware e software por meio do suporte on-line e ao telefone com especialistas treinados para os produtos da marca Dell. A resolução de problemas de software inclui o Suporte abrangente de software e a Assistência colaborativa da Dell para determinados programas pré-instalados em produtos da marca Dell. A resolução de problemas de software também inclui esforços comercialmente razoáveis para fornecer suporte a determinados programas instalados pelo cliente e comumente disponíveis, tais como navegadores da Internet, sistemas operacionais, software de finanças pessoais, aplicativos de produtividade e de email, além de software de edição de vídeo/foto. Além disso, a resolução de problemas de software inclui a orientação sobre “como proceder”, configuração de antivírus, assistência para conexão de impressora/rede e, para clientes que adquirirem o Serviço para um sistema de jogos, assistência a jogos comuns.

Todos os incidentes que a Dell determinar que estejam no escopo do serviço estabelecido nesta Descrição de serviço serão considerados como “Incidentes qualificados”. Para problemas de hardware que não forem resolvidos remotamente, como parte do Serviço, a Dell poderá oferecer o serviço no local para ajudar a resolver o(s) problema(s). Se a Dell determinar que um método de reparo diferente do serviço no local será necessário para um incidente ou se o serviço no local não estiver disponível para seu produto, a Dell fornecerá o serviço de acordo com as opções de resposta de serviço detalhadas no **Anexo A**.

ESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO É UM CONTRATO ENTRE VOCÊ E A DELL. RESERVE UM TEMPO PARA LER OS SEGUINTES TERMOS E CONDIÇÕES SOB OS QUAIS A DELL (“DELL”) CONCORDA EM FORNECER OS SERVIÇOS. TODOS OS SERVIÇOS DE REPARO DE HARDWARE SE DESTINAM A PROBLEMAS DE PRODUTOS COBERTOS PELA GARANTIA LIMITADA DE HARDWARE DA DELL (consulte <https://www.dell.com/learn/br/pt/brcorp1/terms-of-sale-consumer-warranties>).

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>

O escopo deste Serviço

Os recursos do seu serviço incluem:

- **Suporte de hardware** para seu produto suportado da marca Dell por meio de:
 - **Suporte on-line, resolução de problemas de hardware por telefone e assistência à resolução de problemas por especialistas treinados pela Dell.** O suporte on-line e por telefone está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana (incluindo feriados); e
 - **Envio de técnico e/ou peças de serviço ao local** (a menos que, após o diagnóstico remoto, a Dell determine que um método de reparo diferente do serviço no local seja necessário).
- **Suporte abrangente de software** (descrito em mais detalhes na seção abaixo Suporte abrangente de software), o qual abrange:
 - **Suporte on-line, resolução de problemas de software por telefone e assistência à resolução de problemas por especialistas treinados pela Dell.** O suporte on-line e por



- telefone está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana (incluindo feriados) para determinados aplicativos do usuário final e sistemas operacionais pré-instalados pela Dell no Produto suportado da marca Dell; e
- **Assistência colaborativa** com os parceiros de assistência colaborativa da Dell para aplicativos do usuário final e sistemas operacionais pré-instalados pela Dell no Produto suportado da marca Dell. Consulte abaixo a seção Assistência colaborativa para obter mais informações.
- **Assistência à resolução remota de problemas de software para programas comumente disponíveis instalados pelo cliente** no Produto suportado da marca Dell por meio de esforços comercialmente razoáveis para fornecer ajuda simples sobre “como proceder”, assistência à instalação e desinstalação de software, ajuda para fazer upgrade ou reinstalação das configurações de fábrica.
- **Assistência remota para a configuração de software antivírus** para programas como McAfee® e Norton® em seu Produto suportado da Dell; e
- **Acesso ao Dell SupportAssist.**

Suporte abrangente de software:

O Suporte abrangente de software inclui o suporte remoto de software para determinados aplicativos do usuário final e sistemas operacionais pré-instalados pela Dell em seu Produto suportado da marca Dell. Os programas cobertos normalmente incluem aplicativos do cliente pré-instalados para usuário final, como o sistema operacional Microsoft® Windows, McAfee® AntiVirus™, pacote de produtos Microsoft® Office, software de contabilidade Intuit® QuickBooks®, software Adobe® Photoshop® e software Adobe Acrobat®. Entre em contato com um analista de suporte técnico da Dell para obter uma lista atualizada dos produtos de software cobertos.

Consulte a lista atual do Suporte abrangente de software em www.dell.com/comprehensive. Os produtos suportados de terceiros podem ser alterados a qualquer momento sem aviso aos Clientes.

Restrições do Suporte abrangente de software da Dell. A Dell não garante que qualquer questão em particular relativa ao software será resolvida nem que o produto de software coberto produzirá algum resultado específico. As situações que originam as dúvidas do Cliente devem ser reproduzíveis em um sistema único (por exemplo, uma unidade de processamento central com sua estação de trabalho e outros periféricos). A Dell poderá concluir que um problema de software é suficientemente complexo ou que o Produto suportado do Cliente é de uma natureza que impede a análise eficaz do problema pelo suporte remoto. O Cliente entende e aceita que o editor do software em questão pode não ter as resoluções de determinados problemas que geram a solicitação de serviço por parte do Cliente. O Cliente aceita que, nessas situações nas quais o editor do software em questão não fornece uma resolução, a obrigação da Dell de fornecer suporte ao Cliente será totalmente cumprida.

Assistência colaborativa:

Se ocorrer um problema com determinado software pré-instalado pela Dell em seu Produto suportado da marca Dell, a Dell servirá como um ponto único de contato, conforme estabelecido neste documento, até que os problemas sejam isolados e encaminhados ao fornecedor terceirizado do produto. Especificamente, a Dell entrará em contato com o fornecedor terceirizado e criará um “incidente do problema” ou “tíquete do problema” em nome do Cliente e fornecerá a documentação necessária sobre o mesmo. Quando um fornecedor estiver envolvido, a Dell monitorará o processo de resolução do problema e obterá o status e os planos de resolução do fornecedor até que ele resolva o problema apresentando uma solução, medidas para uma resolução, correções temporárias, mudanças de configuração ou escalonamento de um relatório de erros. Mediante a solicitação do Cliente, a Dell iniciará os procedimentos de escalonamento do gerenciamento na Dell e/ou na empresa do fornecedor.

Para ter direito à Assistência colaborativa, o cliente deve ter os contratos de suporte ativos e o direito em relação ao respectivo fornecedor terceirizado. Depois que o problema for isolado e informado, o fornecedor oferecerá suporte técnico e uma resolução para o problema do Cliente. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PELO DESEMPENHO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS DE OUTROS FORNECEDORES.

Consulte os parceiros atuais de Assistência colaborativa em www.dell.com/collaborative. Os produtos suportados de terceiros podem ser alterados a qualquer momento sem aviso aos Clientes.



Assistência à resolução remota de problemas de software para programas comumente disponíveis instalados pelo cliente:

Os especialistas treinados pela Dell oferecem a resolução remota de problemas de software para programas comumente usados e instalados pelo cliente por meio da ajuda sobre “como proceder”, assistência à instalação e desinstalação de software, ajuda para fazer upgrade ou reinstalação de configurações de fábrica. Observe que determinados produtos de software podem ter requisitos que ultrapassem o sistema de um cliente. A Dell empregará esforços comercialmente razoáveis para auxiliar os clientes dentro dos limites dos respectivos sistemas.

Os exemplos abaixo de programas comumente usados e instalados pelo cliente servem apenas a fins ilustrativos:

- Programas de email comumente disponíveis, como Outlook® ou Outlook Express®;
- Programas de navegadores da Internet comumente disponíveis, como Firefox®, Google Chrome™, software Opera™ ou Windows® Internet Explorer®;
- Programas de produtividade comumente disponíveis, como Microsoft® Office®, Open Office, Adobe® Photoshop® Elements, Adobe® Reader®, Google Docs™;
- Software de finanças comumente disponível, como Quicken®;
- Programas de edição de vídeos e fotos comumente disponíveis, como Adobe® Photoshop®, Picasa™ ou Roxio® Easy Media Creator;
- Software de jogo comumente disponível.

Os especialistas treinados pela Dell fornecerão assistência remota à configuração de dispositivos de rede cabeados/sem fio, bem como à configuração de impressora em seu Produto suportado da Dell:

- Ajuda na conexão à rede cabeada/sem fio;
- Ajuda na configuração da impressora;
- Resolução de problemas de rede cabeada comum, rede sem fio ou de configuração de impressora específicos ao processo de conexão.

Os especialistas treinados pela Dell fornecerão uma orientação simples sobre “como proceder” relacionada a:

- Como fazer o backup de dados;
- Como se conectar à Internet;
- Como transferir arquivos ao novo computador;
- Como instalar correções/patches recomendados;
- Como personalizar a área de trabalho;
- Como instalar periféricos.

Assistência remota para configuração de software antivírus em seu Produto suportado da Dell:

Os clientes com serviço de assinatura atual do software antivírus podem receber assistência com o agendamento e a configuração desse software. Observação: o serviço Premium Support adquirido com seu produto não abrangerá a remoção de vírus e o reparo se o seu sistema já estiver infectado ou danificado por um vírus. A assistência para remoção de vírus e reparo pode ser oferecida mediante uma taxa adicional.

Acesso ao Dell SupportAssist:

O Dell SupportAssist para PCs e tablets é um aplicativo que, quando instalado, monitora seu sistema em busca de atualizações críticas e problemas, alertando-o a iniciar uma atualização do seu sistema ou a resolução de problemas. Os recursos variam com o nível do direito, mas para o Premium Support, na ocorrência de um problema, as informações do estado do sistema são coletadas e enviadas à Dell para a abertura de uma solicitação de suporte e o início da resolução. O SupportAssist para PCs e tablets foi desenvolvido para diminuir as etapas de suporte técnico e acelerar a resolução para oferecer uma experiência de suporte aprimorada, personalizada e eficiente.



Agora o SupportAssist é pré-instalado na maioria dos novos dispositivos Dell que executam o sistema operacional Windows 10. Ele pode ser encontrado no menu Iniciar, em Todos os Programas, na pasta Dell.

Quando utilizado com o Premium Support, o aplicativo SupportAssist da Dell fornece os seguintes recursos e capacidades:

- Monitoramento dos sistemas em busca de atualizações críticas e de problemas que afetam a operação normal e o desempenho;
- Notificação e criação automáticas da solicitação de suporte técnico da Dell na ocorrência de um problema;
- Envio automático de peças de substituição que estejam dentro da garantia.

O Premium Support não inclui:

- Qualquer serviço, tarefa ou atividade além dos especificamente observados nesta Descrição de serviço;
- Remoção de vírus ou malware; o suporte para remoção de vírus e reparo pode ser oferecido mediante uma taxa adicional;
- Suporte técnico para aplicativos shareware;
- Suporte técnico para aplicativos que a Dell considera incomuns ou não suportados pelo fabricante OEM;
- Suporte a hardware de terceiros;
- Suporte à rede cabeada/sem fio avançada ou otimização de rede;
- Suporte à otimização do desempenho;
- Suporte ao desenvolvimento da web, programação de banco de dados ou assistência a scripts;
- Reparo de danos ou defeitos nos Produtos suportados apenas aparentes e que não afetem a funcionalidade do dispositivo;
- Reparos devido a uso excessivo ou desgaste natural;
- Se a Dell determinar que não nenhum problema foi encontrado (o erro não pode ser recriado);
- Serviço para equipamento danificado por mau uso, acidente ou abuso do Produto suportado e seus componentes (tais como, entre outros, uso de voltagens incorretas, uso de fusíveis incorretos, uso de dispositivos e acessórios incompatíveis, ventilação inadequada ou insuficiente ou falha em seguir as instruções de operação), modificação do equipamento, ambiente físico ou de operação inadequado, manutenção inadequada pelo Cliente (ou agente do Cliente), transporte do Produto suportado de maneira incompatível com seu projeto, remoção ou alteração do equipamento ou de peças, etiquetas de identificação, ou falha causada por um produto pelo qual a Dell não é responsável;
- Reparos necessários devido a alteração, ajuste ou conserto executados por alguém que não seja da Dell ou por um revendedor ou prestador de serviço autorizado pela Dell ou ainda por clientes que utilizam peças de reposição substituíveis pelo cliente;
- Suporte a equipamento danificado pela natureza (tais como, entre outros, raios, inundações, tornados, terremotos e furacões);
- Suprimentos, substituição de mídias, suprimentos operacionais, acessórios ou peças, como baterias, molduras e tampas, ou suporte a tais peças;
- Substituição de bateria após findo o prazo de garantia legal e contratual de 12 meses do equipamento.

Observação: situações específicas poderão ocorrer quando o Produto suportado da Dell for infectado por um vírus que impeça que a Dell forneça o suporte até que ele seja removido. Nessas situações, o cliente será informado pelo técnico da Dell.

Como contatar a Dell se precisar de suporte

O suporte remoto on-line ou por telefone é uma parte fundamental deste Serviço, e o diagnóstico remoto ou a resolução de problemas sob a garantia limitada de hardware da Dell (consulte www.dell.com/warranty) são exigidos antes do recebimento do Serviço.

Primeiro passo: use uma das opções de suporte para entrar em contato com a Dell e obter assistência

Entre em contato com a Dell de um lugar que tenha acesso físico ao Produto suportado. Você nos ajudará a lhe atender melhor se tiver as seguintes informações e materiais prontos ao entrar em contato: fatura e números de série do seu produto, número da etiqueta de serviço, modelo e números do modelo, número do dispositivo



móvel, telefone ou cartão SIM, a versão atual do sistema operacional que você está usando e os nomes e modelos das marcas de quaisquer dispositivos periféricos (como modem) sendo usados.

Forneça informações adicionais solicitadas pela Dell. A Dell verificará o Produto suportado do Cliente, o serviço e os níveis de resposta aplicáveis e confirmará se há alguma expiração dos Serviços.

Suporte on-line por chat e email:

O suporte on-line por chat e email pode estar disponível. As informações de contato do suporte on-line por chat e email estão disponíveis em www.dell.com/support

Solicitações de suporte telefônico:

A assistência técnica por telefone com especialistas altamente treinados está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana (incluindo feriados).

Etapa dois: auxílio na resolução de problemas on-line ou por telefone

- Quando solicitado, identifique as mensagens de erro recebidas e em que momento elas ocorrem, as atividades que precederam as mensagens de erro e quais medidas você já tomou para tentar resolver o problema.
- Trabalharemos com você em uma série de etapas de resolução para ajudar a diagnosticar o problema.
- A experiência revela que a maioria dos problemas de produto e erros pode ser corrigida de maneira remota.
- Siga as instruções e sugestões com atenção. As etapas de diagnóstico ou resolução de problemas descritas nos passos um e dois são essenciais para a resolução adequada do seu problema. Essas etapas podem exigir mais de um contato ou ligação para a Dell ou uma sessão estendida, e, talvez, você precise acessar o interior do Produto suportado em um local seguro.
- Se o problema de seu Produto suportado for coberto pela garantia limitada de hardware da Dell e se após a conclusão do diagnóstico ou resolução de problemas a Dell determinar que o envio de um técnico de serviço ao local ou o retorno para o serviço de reparo é necessário, forneceremos instruções adicionais.

Se você estiver fora do país da compra

A Dell fornecerá as opções do Premium Support em seu Produto suportado se você estiver viajando temporariamente ou se tiver se mudado permanentemente para um país diferente. Determinados recursos de serviço e suporte podem não estar disponíveis e estão sujeitos aos termos da seção abaixo Restrições geográficas, além das seguintes condições:

- verificação do direito ao serviço;
- o suporte será fornecido no(s) idioma(s) usado(s) pela Dell para dar suporte aos clientes no novo país;
- a disponibilidade de peças e mão de obra local (em particular, algumas peças, como teclados em idioma estrangeiro ou adaptadores de energia, podem não estar disponíveis);
- a capacidade local de comportar software em idioma diferente do local ou não projetado para o mercado local; e

você deverá transferir a etiqueta de serviço do produto Dell ao país local se estiver se mudando para um país diferente.

Serviço no local:

Se após o diagnóstico remoto e resolução de problemas a Dell determinar que o serviço no local é adequado para o problema de reparo de seu Produto, esse serviço estará disponível para seu Produto dentro de seu país de residência, no local indicado na Documentação do pedido. Informe ao técnico o endereço completo do local do seu Produto. Tanto a execução do serviço quanto o tempo de resposta do serviço dependem da hora do dia em que sua chamada ou solicitação foi recebida pela Dell, do serviço alternativo adquirido, da disponibilidade das peças, das restrições geográficas, das condições climáticas e dos termos deste Contrato. Se você seguir os procedimentos detalhados neste Contrato e se o seu problema estiver sujeito ao envio sob este Contrato, um técnico de serviço será enviado, geralmente de 1 a 2 dias úteis após a conclusão do diagnóstico remoto, chegando ao local entre 9h00 e 18h00 do horário local, de segunda a sexta-feira, com exceção dos feriados regulares. Se o técnico de serviço for enviado após as 17h00, poderá ser necessário mais um dia útil para ele chegar ao seu local.

- **Um adulto deve estar presente.** Para o serviço fornecido no local, um adulto deve estar presente durante



toda a visita do técnico de serviço.

- **Auxílio que você deverá oferecer.** O técnico de serviço deverá ter acesso completo ao sistema e (sem custos para o técnico) ter espaço para trabalhar, eletricidade e uma linha de telefone local. Na ausência desses requisitos, o técnico não será obrigado a fornecer o serviço.

Se perder a visita de serviço. Se você ou seu representante autorizado não estiver no local quando o técnico de serviço chegar, ele não poderá cuidar de seu sistema. Caso isso ocorra, poderá ser cobrada uma chamada de serviço posterior.



Anexo A:

Outras opções de resposta de serviço:

Se após o diagnóstico remoto e resolução de problemas a Dell determinar que um método de reparo diferente do serviço no local após o diagnóstico remoto é necessário para um incidente, uma das opções de resposta de serviço na tabela abaixo poderá ser selecionada pelo técnico, dependendo do país/região aplicável. A Dell também pode colocar à disposição outras opções de serviço ao cliente no momento em que ele faz uma solicitação de serviço.

Se as opções não pertencentes à Dell adicionadas ao Produto suportado do Cliente forem a causa do problema relatado, uma taxa de serviço poderá ser aplicada e os tempos de reparo e devolução poderão ser adiados. A Dell se reserva o direito de enviar ao Cliente uma substituição completa ou parcial do Produto suportado em vez de reparar e devolver o Produto suportado que o Cliente enviou para reparo.

O Cliente é obrigado a pagar o preço corrente padrão da Dell por qualquer peça retirada do Produto suportado do Cliente e não devolvida apropriadamente à Dell pelo Cliente. Deixar de pagar em tempo hábil por peças que não tenham sido devidamente devolvidas à Dell pelo Cliente pode resultar na suspensão do serviço do Cliente de acordo com este Contrato, segundo a Seção 3 acima sobre termos e condições adicionais aplicáveis aos serviços relacionados a suporte e garantia deste Contrato. Caso o Produto suportado do cliente esteja localizado em uma área atualmente não atendida por uma transportadora principal comum ou com serviço limitado por uma ou mais transportadoras principais comuns, o serviço de reparação normal da Dell será atrasado.

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.

<u>Nível de resposta do serviço:</u>	<u>País/região:</u>	<u>Detalhes:</u>
Serviço rápido via correio: a Dell fornece a caixa e paga o envio; ou Devolução ao depósito	EUA e Canadá	Se após o diagnóstico remoto e resolução de problemas a Dell determinar que o Produto suportado do Cliente exige um serviço rápido via correio, o empacotamento, as instruções de envio e uma carta de porte de envio pré-pago serão normalmente enviados ao local do Cliente, geralmente em 1 ou 2 dias úteis após a resolução de problemas remota. A Dell usará a entrega no próximo dia útil ao enviar a embalagem, as instruções de envio e uma carta de porte de envio pré-pago para o Cliente. O Cliente deverá empacotar imediatamente o Produto suportado e enviar ou marcar a coleta no mesmo dia ou no próximo dia disponível para manter os direitos do Cliente ao tempo de resposta de 3 a 6 dias úteis do serviço de reparo da Dell. Qualquer atraso por parte do Cliente no empacotamento e envio ou na organização para devolver o Produto suportado resultará em tempos de resposta com atraso.
Serviço via correio; frete pré-pago	Austrália, Brasil, Hong Kong	O serviço de entrega via correio é iniciado por meio do contato com o suporte 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 sem nenhum custo para o cliente. O tempo de ciclo típico, incluindo o envio para o centro de reparação e a partir dele, é de 7 a 12 dias úteis a partir da data em que o Cliente envia o Produto suportado à Dell.



Serviço de entrega	América Latina, América Central, Caribe, China, Índia, Malásia	O Serviço de entrega é um serviço de “drop-off” iniciado após o contato com o suporte técnico da Dell, como descrito acima. Durante o processo de resolução de problemas remota, o técnico da Dell analisará se o problema é devido a uma falha de hardware. Em caso afirmativo, será solicitada ao Cliente a entrega do Produto suportado a um centro de reparo ou local da remessa convenientemente localizado e determinado pela Dell. 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, a Dell entrará em contato com o Cliente a fim de tomar as providências para devolvê-lo. Os contratos de nível de serviço de reparo ocorrem entre 7 a 12 dias úteis, mas podem variar de acordo com o país e a cidade.
Serviço de entrega feita por parceiro	Disponível em determinados mercados emergentes na Europa, Oriente Médio e África	O Serviço de entrega é um serviço de “drop-off” iniciado por meio de um contato ou levando o Produto suportado para um centro de reparo ou local da remessa designado pela Dell (pago pelo Cliente). Os horários padrão de serviço abrangem o expediente local e estão disponíveis de segunda a sexta-feira, 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 prestador de serviço autorizado pela Dell entrará em contato com o Cliente a fim de tomar as providências para recuperá-lo. Os contratos de nível de serviço de reparo podem variar conforme o país e a cidade.
Serviço de coleta e devolução	Oeste Europeu, Singapura, Tailândia, Coreia do Sul, Taiwan	O Serviço de coleta e devolução é iniciado pelo contato com o suporte técnico da Dell. Se um Incidente qualificado no Produto suportado for diagnosticado e não puder ser reparado pela resolução de problemas remota com o técnico da Dell, um representante da Dell recolherá seu Produto suportado e o levará a um centro de reparo designado pela 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. O contrato de nível de serviço de reparo é de 7 a 12 dias úteis.
Serviço de entrega e devolução feitas por parceiro	Disponível em determinados mercados emergentes na Europa, Oriente Médio e África	O Serviço de coleta e devolução é iniciado pelo contato com o prestador de serviço autorizado pela Dell. Se um Incidente qualificado no Produto suportado for diagnosticado e não puder ser reparado pela resolução de problemas remota, o prestador de serviço autorizado pela Dell recolherá o Produto suportado e o levará a um centro de reparo determinado pela Dell. Os horários padrão de serviço abrangem o expediente local e estão disponíveis de segunda a sexta-feira, 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 prestador de serviço autorizado pela Dell entrará em contato com o Cliente a fim de tomar as providências para devolvê-lo. 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. Os contratos de nível de serviço de reparo podem variar conforme o país e a cidade.
Peças substituíveis pelo cliente	Disponibilidade global	Se o Técnico da Dell verificar que a peça com problema em seu equipamento é fácil de ser 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, o cliente poderá receber tais componentes para realizar a instalação dos mesmos com suporte via telefone da Dell, sem que um Técnico Dell seja deslocado até o local ou o equipamento seja enviado para uma assistência técnica autorizada da Dell. 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.
Serviço de troca avançada	Disponibilidade global	Para Clientes com Serviço de troca avançada, a Dell pode enviar um produto de substituição ao local do Cliente para dar suporte a um Incidente qualificado. O produto de substituição será enviado via transporte terrestre. Em alguns casos, um técnico de serviço no local também poderá ser enviado para substituir/instalar o produto de substituição. O Cliente deverá devolver o produto com Incidente Qualificado antes do envio de um do produto em substituição. Em alguns casos, a Dell poderá autorizar que o Cliente devolva o produto com Incidente Qualificado após receber o produto em substituição. Nesses caso, ao receber o produto de substituição, o Cliente deve devolver o Produto suportado defeituoso para a Dell, levando o sistema suportado defeituoso ao local designado para devolução pela transportadora dentro de 3 dias úteis. Se a Dell determinar que o Produto suportado do Cliente não pode ser devolvido ao local de uma transportadora e que o Cliente deverá devolver o Produto suportado por um método de devolução via correio, o Cliente usará as instruções de embalagem e envio, e uma remessa pré-paga será enviada ao local do Cliente com o produto de substituição. Mediante o recebimento do produto de substituição, o Cliente embalará imediatamente o Produto suportado e fará o envio por correio ou agendará a coleta pela transportadora para o mesmo dia ou o próximo dia disponível. Se o Cliente não devolver o item com defeito, poderá ser cobrada uma taxa.



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 para o diagnóstico de suporte on-line e com o técnico no local.

O Cliente cooperará com qualquer serviço de suporte remoto da Dell, com o analista ao telefone e com seus técnicos no local, e seguirá suas instruções. A experiência mostra que a maioria dos problemas e erros do sistema pode ser corrigida à distância, seguindo rigorosamente as instruções de diagnóstico remoto ou por meio de uma estreita cooperação entre o usuário e o analista ou 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. Um adulto (seja o Cliente ou um representante autorizado pelo Cliente) deve estar presente a todo momento durante a visita do técnico de serviço. Se você ou seu representante autorizado não estiver no local quando o técnico de serviço chegar, ele não poderá cuidar de seu sistema. Caso isso ocorra, poderá ser cobrada uma chamada de serviço posterior.

Manter o software e as versões atendidas. O Cliente deverá manter o software e os Produtos suportados em níveis ou configurações de versão mínimos especificados pela Dell, conforme descrito em www.dell.com/support/global. O Cliente também precisa garantir a instalação de peças de reposição 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 de backup regulares 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:

- QUALQUER INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL, 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
- QUALQUER ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA, 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 pela Dell.

Configuração de antivírus. Antes de receber a assistência à configuração de software antivírus, o cliente deve ter um serviço de assinatura de antivírus ativo.

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 para o 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 Documentação do pedido para a compra deste Serviço.

Para os clientes dos Estados Unidos: a Dell fornece esses serviços aos Consumidores de acordo com esta Descrição de serviço e com os “Termos de Venda ao Consumidor” aplicáveis dos EUA, disponíveis em <http://www.dell.com/terms> (referido como “Contrato”).

Para todos os clientes: consulte a tabela abaixo, que mostra a URL aplicável ao local do Cliente, onde o Contrato está disponível. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos on-line.

Local do cliente	Termos e condições aplicáveis à compra dos Serviços Dell	
	Clientes que compram Serviços Dell diretamente da Dell	Clientes que compram Serviços Dell por meio de um revendedor autorizado da Dell
América Latina e Caribe	Termos de Venda disponível no site local www.dell.com específico do país ou www.dell.com/servicecontracts Site específico do país	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 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, quaisquer termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas 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 www.dell.com local simplesmente acessando www.dell.com de um computador conectado à Internet em seu local ou selecionando uma opção na página “Choose a Region/Country” (Escolha um país/região) da Dell, disponível em <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Para todos os clientes:

Antes da expiração do contrato de serviço e sujeito às limitações estabelecidas nesta Descrição de serviço, você poderá estender o seu período de serviço com base em opções disponíveis em vigor para o seu Produto suportado, desde que, contudo, a duração do seu contrato de serviço não exceda a duração da garantia limitada de hardware (incluindo qualquer extensão da garantia). O Cliente também concorda que, se ele 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/servicecontracts.

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/marcador a caixa “I Agree” (Eu concordo) ou similar em relação à sua compra, no site [Dell.com](http://www.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 esta Descrição de serviço e, neste caso, “você” ou o “Cliente” deve 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 Documentação do pedido.



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

1. Produtos suportados

Este Serviço está disponível para produtos suportados, os quais incluem determinados produtos das marcas Dell Inspiron™, XPS™ e Alienware, que são adquiridos em uma configuração padrão (“Produtos Suportados”). O Produto específico coberto por este Contrato está descrito em sua fatura ou na página de informações incluída em sua cópia deste Contrato. Como Produtos suportados são regularmente adicionados, entre em contato com o representante de vendas ou acesse www.dell.com para obter a lista mais recente de Serviços que estão disponíveis para seus produtos. Cada Produto suportado 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 suportado. Consulte a Etiqueta de serviço de seu Produto suportado ao entrar em contato com a Dell sobre este Serviço.

2. Vigência do Serviço

Este Contrato se inicia na data em que você faz o pedido e continua até o final da Vigência do Serviço. A “Vigência do Serviço” começa na data da fatura e se estende pelo prazo indicado na fatura do Cliente. A menos que acordado por escrito entre a Dell e o Cliente, as aquisições de Serviços sob este Contrato deverão ser unicamente para o uso interno do Cliente e não para fins de revenda ou agenciamento de serviços.

3. Propriedade de peças e produtos

Todas as peças ou componentes da Dell removidos do Produto suportado e todos os produtos originais para os quais o cliente recebeu um produto de substituição tornam-se propriedade da Dell. Se a Dell fornecer uma peça de substituição, um componente ou um produto ao Cliente, este deverá abdicar do item em favor da Dell. Se o item for um disco rígido e o Cliente tiver adquirido “Mantenha seu disco rígido” para o produto afetado, o Cliente poderá reter o(s) respectivo(s) disco(s) rígido(s). Se o Cliente não abdicar do item em favor da Dell como descrito acima ou se a unidade não for devolvida dentro de 10 (dez) dias de acordo com as instruções por escrito fornecidas com a unidade de substituição (no caso de a unidade de reposição não ter sido enviada pessoalmente por um técnico da Dell), o Cliente concordará em pagar à Dell pela unidade de substituição no recebimento da fatura. **SE VOCÊ DEIXAR DE PAGAR À DELL POR ALGUMA PEÇA, COMPONENTE OU PRODUTO, A DELL PODERÁ CANCELAR ESTE CONTRATO, SUSPENDER SUA GARANTIA E/OU SERVIÇO DE SUPORTE PARA QUALQUER PRODUTO DELL QUE VOCÊ TENHA ADQUIRIDO ATÉ QUE O VALOR APLICÁVEL SEJA PAGO. A DELL TAMBÉM PODERÁ TOMAR OUTRAS MEDIDAS LEGAIS CABÍVEIS.** Uma suspensão de garantia ou serviço por não devolver adequadamente uma peça, componente ou produto não afetará o prazo de sua garantia ou contrato de serviço.

4. Peças

A Dell usa e o Cliente autoriza expressamente o uso de peças e produtos novos e recondicionados fornecidos por diversos fabricantes na execução de reparos e na substituição de produtos.

5. Prazos de troca avançada para todos os níveis de serviço

A Dell poderá fornecer uma peça ou produto de substituição (“Item de substituição”) com base na troca avançada, independentemente do nível de serviço original adquirido. Antes de fornecer uma troca avançada, a Dell poderá solicitar um número de cartão de crédito válido e a autorização de crédito ou o pagamento do Item de substituição antes de enviar esse item. Não cobraremos em seu cartão de crédito o Item de substituição ou reembolsaremos seu pagamento pelo Item de substituição se: 1) a peça ou produto original for devolvido dentro de 10 dias do recebimento do Item de substituição e 2) confirmarmos que o problema com seu produto está coberto pela garantia limitada de hardware da Dell. Se não recebermos a peça ou produto original dentro de 10 dias, faremos a cobrança no cartão de crédito pelo preço padrão corrente do Item de substituição ou, se o pagamento foi solicitado antes do envio, não reembolsaremos o pagamento. Se no recebimento da peça ou produto original determinarmos que o problema com seu produto não está coberto pela garantia limitada de hardware, daremos a opção para que você devolva o Item de substituição à própria custa dentro de 10 (dez) dias a partir da data em que for informado sobre a falta de cobertura para o problema. Se você não devolver o Item de substituição, cobraremos em seu cartão de crédito o preço padrão corrente do Item de substituição ou, se o pagamento foi solicitado antes do envio, não reembolsaremos o pagamento. Se o Item de substituição foi solicitado, mas você não deseja fornecer autorização de crédito nem pagamento de acordo com este parágrafo, você não receberá o serviço de troca avançada.



6. Informações adicionais importantes

Sem garantias. O CLIENTE ESTÁ CIENTE E CONCORDA QUE DADA A NATUREZA DO SERVIÇO, ESSES SERVIÇOS SÃO FORNECIDOS “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM”, E A DELL NÃO FORNECE NENHUMA GARANTIA EM RELAÇÃO AO SERVIÇO OU AOS RESULTADOS DO SERVIÇO, SEJAM ELAS EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, ENTRE OUTRAS, QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA.

Limitação de responsabilidade. O REEMBOLSO PROPORCIONAL DOS VALORES PAGOS À DELL PELOS SERVIÇOS QUE FUNDAMENTAM A REIVINDICAÇÃO É RECURSO EXCLUSIVO E ÚNICO DO CLIENTE E INTEIRA RESPONSABILIDADE COLETIVA DA DELL EM CONTRATO, JURISPRUDÊNCIA OU, DE OUTRA FORMA, SOB ESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO. EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A DELL SERÁ RESPONSÁVEL PERANTE VOCÊ OU QUALQUER OUTRA PESSOA POR NENHUM DANO, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, DANOS INDIRETOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS OU CONSEQUENTES, DESPESAS, CUSTOS, LUCROS, PERDA DE ECONOMIAS OU GANHOS, DADOS PERDIDOS OU CORROMPIDOS OU OUTRA RESPONSABILIDADE DECORRENTE OU RELACIONADA A ESTE CONTRATO OU FORA DA INSTALAÇÃO, DESINSTALAÇÃO, USO OU INCAPACIDADE DE USO DO SISTEMA OU DECORRENTE DE USO DE ALGUM MATERIAL DE SERVIÇO FORNECIDO DE ACORDO COM ESTE DOCUMENTO.

ESTE CONTRATO LHE DÁ DIREITOS LEGAIS ESPECÍFICOS, E É POSSÍVEL QUE VOCÊ TENHA OUTROS DIREITOS QUE VARIEM DE ACORDO COM A JURISDIÇÃO. ALGUMAS JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO OU LIMITAÇÃO DE (i) DANOS INCIDENTAIS OU INDIRETOS OU (ii) GARANTIAS IMPLÍCITAS. PORTANTO, AS EXCLUSÕES ACIMA PODEM NÃO SE APLICAR.

Independência das cláusulas. Se alguma cláusula desta Descrição de serviço for inválida ou não executável, as partes concordarão em excluí-la e concordarão que as cláusulas restantes continuarão em vigor.

Limites comercialmente razoáveis ao escopo do serviço. A Dell poderá se recusar a fornecer os Serviços se, a critério próprio, considerar que tal fornecimento crie um risco não razoável à Dell ou aos prestadores de serviço da Dell ou se ele estiver além do escopo dos Serviços. A Dell não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na execução devido a causas fora de seu controle. O Serviço se estende somente aos usos para os quais o Produto suportado da Dell foi projetado. O Cliente reconhece que a Dell pode não ser capaz de resolver um problema específico do Cliente.

Serviços opcionais. Serviços opcionais (inclusive suporte no ponto de necessidade, instalação, consultoria e serviços gerenciados e profissionais de suporte ou treinamento) podem estar disponíveis para compra da 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 mediante os termos e condições desta Descrição de serviço.

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

Contrato completo. ESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO É A DECLARAÇÃO COMPLETA E EXCLUSIVA DO ACORDO ENTRE VOCÊ E A DELL E SUBSTITUI TODAS AS PROPOSTAS E COMUNICAÇÕES VERBAIS OU POR ESCRITO ANTERIORES RELATIVAS AOS ASSUNTOS AQUI TRATADOS.

Cancelamento. Se você tiver comprado este serviço de um vendedor diferente da Dell, consulte o recibo de venda ou outro documento de venda para verificar a política de devolução e visite seu local original de compra para devoluções, cancelamentos ou reembolsos. PARA CLIENTES QUE COMPRARAM DA DELL, É POSSÍVEL CANCELAR ESTE CONTRATO MEDIANTE A APRESENTAÇÃO À DELL DE UM COMUNICADO POR ESCRITO COM, PELO MENOS, 30 (TRINTA) DIAS DE ANTECEDÊNCIA À DECISÃO DE CANCELAMENTO. A DELL REEMBOLSARÁ A VOCÊ QUALQUER PARCELA NÃO USADA NO PERÍODO DE SERVIÇO PELO QUAL VOCÊ PAGOU. A GARANTIA LIMITADA DE HARDWARE BÁSICA NÃO PODERÁ SER CANCELADA. O CANCELAMENTO DE GARANTIAS ESTENDIDAS OU DE SERVIÇOS ADICIONAIS A QUALQUER MOMENTO APÓS O PEDIDO SER FEITO PODERÁ REDUZIR OS DESCONTOS APLICÁVEIS E EXIGIR DEVOLUÇÃO DO PRODUTO COMPLETO.

A Dell poderá cancelar este Serviço a qualquer momento durante a vigência do Serviço 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 se recusar a cooperar com o analista assistente;
- O Cliente deixar de respeitar os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de serviço;



- Se houver ameaça verbal ou física ao técnico;
- Se seu local ou área geral onde o produto estiver localizado estiverem infestados com insetos, roedores, pestes, riscos biológicos, excremento humano ou animal e/ou substâncias químicas conforme determinado razoavelmente como sendo inseguro ao técnico; ou
- O Cliente fizer mau uso repetidamente deste Serviço para problemas fora do escopo ou, de outra maneira, violar os termos da política de uso justo da Dell conforme fornecida neste documento.

Se a Dell cancelar este Serviço por qualquer um dos motivos mencionados acima, a Dell enviará ao Cliente uma notificação de cancelamento por escrito para o endereço indicado na fatura do Cliente. A notificação incluirá o motivo do cancelamento e a data efetiva do cancelamento, que não será em menos de 10 (dez) dias da data de envio da notificação de cancelamento pela Dell para o Cliente, a menos que alguma lei local exija outras disposições de cancelamento que não possam ser alteradas por contrato. Se a Dell cancelar este Serviço por qualquer um dos motivos mencionados acima, o Cliente não terá direito a nenhum reembolso de taxas pagas ou devidas à Dell. Além disso, a Dell poderá, a seu exclusivo critério, encerrar os Serviços em até 30 (trinta) dias após a notificação ao Cliente. Neste caso, o Cliente terá direito a um reembolso proporcional de quaisquer taxas indevidas para os Serviços pagos pelo Cliente.

Limitações geográficas e realocação. Este Serviço será prestado no(s) local(is) indicado(s) na fatura do Cliente. Este Serviço não está disponível em todas as áreas. Em situações nas quais a realocação ocorrer para um país de destino onde o Serviço já está disponível, a Dell fará uso de esforços comercialmente razoáveis para honrar com a obrigação do Serviço, de acordo com os termos do Serviço no país de destino. Em situações nas quais a realocação ocorrer para um país onde o Serviço está indisponível, o Serviço não será transferido. As opções de Serviço, inclusive níveis de serviço e horas de suporte técnico, variam de acordo com a localização geográfica, e determinadas opções podem estar indisponíveis para compra no local do Cliente. A obrigação da Dell de prestar os Serviços aos Produtos suportados da Dell realocados está sujeita à disponibilidade local do serviço e pode estar sujeita à cobrança de taxas adicionais.

Transferência do serviço. Sujeito às limitações estabelecidas nesta Descrição de serviço, o Cliente poderá transferir o Serviço a terceiros que tiverem adquirido dele o Produto suportado da Dell em sua totalidade antes da expiração da vigência do serviço em vigor na época, desde que o Cliente seja o comprador original do Produto suportado da Dell e deste Serviço ou desde que o Cliente tenha adquirido o Produto suportado da Dell e este Serviço de seu proprietário original (ou de um cessionário anterior) e tenha seguido todos os procedimentos de transferência disponíveis em www.dell.com/support/global. Uma taxa de transferência poderá ser aplicada.

Observe que, se o Cliente ou cessionário do Cliente transportar o Produto suportado da Dell para um local geográfico onde este Serviço não está disponível (ou não está disponível pelo mesmo preço) conforme o Cliente pagou por este Serviço, o Cliente poderá não ter a cobertura ou poderá ter que pagar encargos adicionais para manter as mesmas categorias de cobertura de suporte no novo local. Se o 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.

Política de uso justo. O uso destes Serviços está sujeito à política de uso justo da Dell. A política de uso justo da Dell estabelece que se, a qualquer momento e a critério exclusivo da Dell, houver evidência de que um usuário esteja abusando dos Serviços ao exceder o uso razoável esperado, a Dell se reservará o direito de suspender ou cancelar esses Serviços. Além disso, a Dell se reservará o direito de suspender ou cancelar quaisquer Serviços que a Dell, a seu exclusivo critério, determinar que estejam sendo usados: a) de maneira fraudulenta, b) por qualquer pessoa diferente do cliente elegível ou do seu cessionário permitido de acordo com este documento ou c) por qualquer sistema computacional diferente do Produto Suportado da Dell.

Gravação de ligações. Durante a execução de suas obrigações, a Dell ou seus subcontratados poderão, a critério próprio e com a finalidade exclusiva de monitorar a qualidade da resposta da Dell, gravar, no todo ou em parte, as ligações telefônicas entre você e a Dell. **Ao usar estes Serviços, você consente que as suas ligações para a Dell ou seus subcontratados sejam monitoradas ou gravadas.**

© 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. Os termos e condições de venda da Dell são aplicados e podem ser encontrados no texto e no gráfico acima, em “Termos e condições dos Serviços Dell”. Uma cópia impressa dos termos e condições de venda da Dell também está disponível mediante solicitação.

