

# Descrição de serviço

## Dell Premium Support Plus

---

### Introdução

A Dell tem o prazer de fornecer o Dell Premium Support Plus (o(s) “**Serviço(s)**”) de acordo com esta descrição de serviço (“**Descrição de Serviço**” ou “**Contrato**”). A fatura, o recibo, a confirmação do pedido, o formulário de pedido da Dell 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 Plus fornece suporte técnico remoto para resolução de problemas de hardware e software através de suporte online e de especialistas de suporte telefônico treinados para Produtos Suportados da marca Dell, incluindo suporte internacional enquanto você estiver viajando ou se for transferido para um novo país. A resolução de problemas de software inclui suporte para certos títulos de software pré-instalados em produtos da marca Dell. A resolução de problemas de software também inclui esforços comercialmente razoáveis para fornecer suporte a determinados programas comumente disponíveis instalados pelo cliente e comprados legalmente, 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 e jogos. Além disso, a resolução de problemas de software inclui orientação sobre “como proceder”, configuração de antivírus, assistência com conexão de impressora/rede, instalação de controles parentais, configuração de backup de dados, remoção de vírus e malware, manutenção do sistema e otimização de desempenho.

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 poderá oferecer a você outras opções de serviço ou prestará 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. LEIA OS SEGUINTE TERMOS E CONDIÇÕES SEGUNDO OS QUAIS A DELL MARKETING L.P (PARA CLIENTES NOS EUA), DELL CANADA INC. (PARA CLIENTES NO CANADÁ), OU A ENTIDADE DELL, PARCEIRO AUTORIZADO DA DELL OU REVENDEDOR REFERENCIADO NA DOCUMENTAÇÃO DO SEU PEDIDO (em todos os casos, a “DELL”), CONCORDA EM PRESTAR OS SERVIÇOS. TODOS OS SERVIÇOS DE REPARO DE HARDWARE SE DESTINAM A PROBLEMAS DE PRODUTOS COBERTOS PELA GARANTIA LIMITADA DE HARDWARE DA DELL OU PELO CONTRATO DE SERVIÇOS BÁSICOS DE HARDWARE (consulte [www.dell.com/warranty](http://www.dell.com/warranty)). PARA CLIENTES NOS ESTADOS UNIDOS E NO CANADÁ: ESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO EXIGE O USO DE ARBITRAGEM INDIVIDUAL PARA RESOLVER CONTROVÉRSIAS, EM VEZ DE JULGAMENTO PELO TRIBUNAL DO JÚRI OU AÇÕES DE CLASSE. PARA TODOS OS OUTROS CLIENTES: AS CONDIÇÕES PARA RESOLUÇÃO DE DISPUTAS APLICÁVEIS A VOCÊ ESTÃO DEFINIDAS EM SUAS CONDIÇÕES DE VENDA.**

PARA PAÍSES ONDE A DELL NÃO VENDE DIRETAMENTE PARA USUÁRIOS FINAIS, ESSAS CONDIÇÕES DE CONTRATO PODEM VARIAR DEPENDENDO DAS CONDIÇÕES DO VENDEDOR.

Esta Descrição de Serviço está sujeita às Termos de Venda da Dell 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> se o produto tiver sido comprado diretamente da Dell.

**Os serviços da Dell não afetam nenhuma garantia estatutária ou outros direitos dos consumidores.**

### 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). Em países em que o serviço é prestado principalmente no idioma local, o Serviço será fornecido fora do horário comercial apenas em inglês; e
  - **Despacho de técnico e/ou peças para o local** (conforme determinado pela Dell depois do Diagnóstico Remoto. A Dell pode determinar que é necessário um método de reparo diferente de Serviço no Local Após Diagnóstico Remoto. O serviço no local está disponível apenas durante os dias úteis normais e no horário comercial normal para seu local.)
  - **Detecção preditiva de problema** é habilitada pela tecnologia SupportAssist. O SupportAssist pode prever muitos problemas de disco rígido, bateria e unidades de estado sólido antes que eles comecem, e emite alerta para você e para a Dell para que seja iniciada a resolução.
- **Danos acidentais/atendimento completo (na América Latina):** A Dell reparará o Produto Suportado conforme a necessidade para corrigir qualquer dano que ocorra durante o uso normal e habitual do mesmo, e seja causado por um dano acidental de manuseio (incluindo quedas e derramamentos) ou uma sobretensão elétrica. Consulte a descrição abaixo na seção Danos acidentais/CompleteCare e consulte o **Anexo B** para conhecer os termos e condições específicos do país.
- **Suporte abrangente de software** (descrito em mais detalhes na seção abaixo Suporte abrangente de software), que cobre:
  - **Solução remota de problemas de software e assistência na resolução por especialistas treinados da 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. Em países em que o serviço é prestado principalmente no idioma local, o Serviço será fornecido fora do horário comercial apenas em inglês; 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 remota para resolução de software para certos títulos de software comumente disponíveis instalados pelo cliente** no Produto Suportado da marca Dell através de esforços comercialmente razoáveis para fornecer ajuda passo a passo personalizada para instalação e configuração do software, efetuar as atualizações, desinstalação ou upgrade necessários do software ou reinstalar as configurações de fábrica.
- **Assistência remota com remoção de vírus e malware:** ajuda na solução de problemas e na remoção da maioria dos vírus e malwares.
- **Manutenção e otimização de desempenho:** ajuda remota e baseada no SupportAssist para melhorar o desempenho para sistemas lentos.
- **Suporte internacional:** está disponível para clientes durante viagens ou em caso de transferência permanente para outro país. Certos serviços e recursos de suporte podem não estar disponíveis e podem ser aplicadas restrições adicionais. Mais detalhes estão disponíveis na seção Suporte internacional abaixo.

## 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 do suporte técnico da Dell para obter a lista mais atualizada dos produtos de software cobertos, ou visite [www.dell.com/comprehensive](http://www.dell.com/comprehensive). Observe que os produtos de terceiros suportados podem ser alterados a qualquer momento, sem aviso aos Clientes.

Restrições do Suporte de software abrangente 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.

Os produtos suportados de terceiros podem ser alterados a qualquer momento sem aviso aos Clientes. Consulte os parceiros atuais de Assistência Colaborativa em [www.dell.com/collaborative](http://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 legalmente comprados e instalados pelo cliente por meio de ajuda passo a passo personalizada com assistência a 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 servem apenas como exemplo:

- 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 passo a passo 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.
- Como configurar software antivírus
- Como configurar controles parentais

## Dell SupportAssist para PCs

O Dell SupportAssist monitora seu sistema com relação a atualizações críticas e problemas. Premium Support Plus com SupportAssist pode ajudar a corrigir os problemas detectando automaticamente o problema e notificando proativamente a Dell para que comece a resolvê-lo, muitas vezes antes que você observe sintomas. As notificações proativas do SupportAssist cobrem problemas do sistema operacional, atualizações de software, atualizações e correções de drivers, malware, arquivo infectados por vírus, falhas em discos rígidos, baterias, memória, cabos internos, sensores térmicos, dissipadores de calor, ventiladores, unidades de estado sólido e placas de vídeo.

Esta tecnologia opcional está disponível para todos os planos de suporte da Dell para os produtos e sistemas operacionais cobertos, mas os recursos variam com base no nível do seu plano de serviço. Consulte <http://www.dell.com/en-us/shop/supportassist-pcs-tablets-at-home/ab/supportassist-pcs-tablets-at-home> para obter mais detalhes sobre os produtos, sistemas operacionais, problemas e componentes cobertos. Você pode também entrar em contato com o suporte técnico da Dell para obter informações. Se você tiver o Premium Support Plus, utilizará todo o conjunto de recursos do Premium Support Plus com SupportAssist, que inclui:

- Detecção de problemas e otimizações do PC
- Previsões de problemas de disco rígido, bateria e unidade de estado sólido antes que o problema inicie
- Remoção de vírus e malware

O SupportAssist também permite que você:

- Acesse detalhes do seu plano de serviço, manual do proprietário e uma lista de problemas comuns e suas soluções
- Execute varreduras de diagnóstico para verificar a integridade do hardware do PC
- Permaneça atualizado com o com as recomendações de atualização de driver e de software
- Solicitar suporte a qualquer hora
- Localizar com facilidade detalhes para ligação, chat ou email da Dell

A maioria dos PCs Dell já têm o SupportAssist instalado. Pesquise “SupportAssist” no menu Iniciar do Windows ou [faça o download agora](#). Assista ao [vídeo Instalando o SupportAssist](#) e ao [vídeo Como registrar o SupportAssist](#) para obter mais detalhes.

### Que dados são coletados pelo SupportAssist?

- ⌵ Informações do usuário, tais como nome do computador, domínio de rede, endereço IP e etiqueta de serviço Dell.
- ⌵ Informações sobre a configuração de hardware tais como dispositivos instalados, processadores, memória, dispositivos de rede e uso de aplicativos.
- ⌵ Informações sobre a configuração de software, tais como informações sobre o sistema operacional.

O Dell SupportAssist não é projetado para coletar nenhuma informação pessoal além das definidas acima para permitir que a Dell forneça o Serviço, tais como arquivos pessoais, histórico de navegação na web ou cookies. No entanto, ao aceitar esta descrição de Serviço e ao instalar ou permitir a instalação do SupportAssist, você dá seu consentimento para tal processamento com o propósito da prestação do Serviço pela Dell. Se algum dado pessoal for coletado ou visualizado durante o processo de solução de problemas, ele será tratado em conformidade com a Política de Privacidade da Dell. Acesse o site [www.Dell.com/Privacy](http://www.Dell.com/Privacy) (em inglês) para ler a Política de Privacidade completa da Dell.

### Como faço para desinstalar o SupportAssist?

**Observação importante:** a Dell não poderá fornecer todo o escopo dos serviços Premium Support Plus a você se o Dell SupportAssist for desinstalado.



Se a qualquer momento você desejar remover o Dell SupportAssist, basta ir a Adicionar/Remover ou Desinstalar Programas no painel de controle do Windows®, realçar a listagem do SupportAssist e clicar no botão Remover. Você também pode entrar em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.

## O Premium Support Plus não inclui:

- Qualquer serviço, tarefa ou atividade além dos especificamente observados nesta Descrição de Serviço.
- Suporte técnico para aplicativos shareware;
- Suporte técnico para aplicativos de software que a Dell considere incomum, não tenha suporte do fabricante OEM, não esteja listado na Lista Abrangente de Suporte de Software ou não esteja entre os principais títulos de jogos.
- Suporte a hardware de terceiros;
- Suporte à rede cabeada/sem fio avançada ou otimização de rede;
- 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 (que não esteja expressamente coberto pelos termos de danos acidentais/CompleteCare) 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.

## Como entrar em contato com 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 ou contrato de serviços básicos de hardware (consulte [www.dell.com/warranty](http://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. Se você entrar em contato com a Dell usando um dispositivo diferente do Produto Suportado, como um telefone ou outro computador, você precisa garantir 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. Em alguns casos, a Dell pode dar a você a opção de ler um código QR para ajudar a acelerar o serviço. Você precisa ter acesso a um dispositivo, como um smartphone, equipado com leitor de Código QR para usar este método de serviço.

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.

#### 1. **SupportAssist – Suporte a partir de seu PC:**

A tecnologia Dell [SupportAssist](#) fornece uma maneira conveniente de entrar em contato com a Dell



para solicitar suporte a partir de seu PC. Basta visitar a seção “Obter Suporte” do SupportAssist para iniciar.

O SupportAssist é pré-instalado em todos os dispositivos Dell com Windows 10 (não inclui o Windows 10S) ou você pode fazer o download em <http://www.dell.com/en-us/shop/supportassist-pcs-tablets-at-home/ab/supportassist-pcs-tablets-at-home>

## 2. Suporte on-line por chat ou email:

O suporte on-line por chat e email pode estar disponível. A seção “Obter Suporte” do SupportAssist fornece acesso fácil a informações de contato da Dell para quando você desejar telefonar, conversar no chat ou enviar um email para um representante da Dell.

As informações de contato estão também disponíveis em [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) (para o EUA e Canadá) e <http://www.dell.com/support/contents/us/en/19/article/Contact-Information/International-Support-Services/international-contact-center> (para todos os outros países)

## 3. 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). Em países em que o serviço é prestado principalmente no idioma local, o Serviço será fornecido fora do horário comercial apenas em inglês.

Para solicitações de suporte por telefone, entre em contato com a Dell pelo número abaixo ou consulte a seção Contato de nossa loja online para obter uma lista completa de nossas informações de contato e opções de suporte. Quando for solicitado, esteja preparado para inserir o código de serviço localizado no Produto Dell Suportado. A Dell se reserva o direito de alterar esses números de suporte telefônico a qualquer momento.

Localidade	Número de telefone para entrar em contato com a Dell
<b>Estados Unidos</b>	1-800-624-9896
<b>Canadá</b>	1-800-387-5752
<b>Outros países</b>	Consulte a seção Contato de nossa loja online para obter uma lista completa de nossas informações de contato e opções de suporte, ou vá para <a href="http://www.dell.com/support/contents/us/en/19/article/Contact-Information/International-Support-Services/international-contact-center">http://www.dell.com/support/contents/us/en/19/article/Contact-Information/International-Support-Services/international-contact-center</a>

### 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 estiver coberto pela garantia limitada de hardware da Dell ou por contrato de serviço básico de hardware, 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.

### Suporte internacional

A Dell fornecerá as opções do Premium Support Plus 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 das seções Restrições e Limitações





geográficas abaixo, 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 solução de problemas a Dell determinar que o serviço no local é adequado para o problema de reparo de seu produto, então esse serviço estará disponível para seu Produto Suportado, dentro do país em que você comprou o Produto Suportado da Dell ou de um Revendedor Autorizado Dell. Informe ao técnico o endereço completo do local do seu Produto Suportado. 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, então um técnico de serviço será enviado, geralmente entre 1 ou 2 dias úteis após a conclusão do diagnóstico remoto para grandes áreas metropolitanas e assim que possível com base em esforços comercialmente razoáveis para regiões geográficas mais remotas, para chegar ao seu local no horário 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. 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. 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.

Em alguns países, o serviço no local pode ser prestado por seu vendedor ou por um contratado terceirizado agindo em nome da Dell.

## Danos acidentais ou CompleteCare (na América Latina)

**OBSERVAÇÃO: estes termos e condições de Danos Acidentais/CompleteCare NÃO são aplicáveis aos clientes na Austrália, Áustria, Bélgica, República Tcheca, Dinamarca, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Holanda, Nova Zelândia, Noruega, Polônia, Portugal, Eslováquia, África do Sul, Espanha, Suécia, Suíça e Reino Unido.**

Os clientes na Europa, Oriente Médio e África podem ver os termos de sua Proteção por Danos Acidentais ou Cobertura contra Roubo, que descrevem os termos e condições aplicáveis ao recurso Danos Acidentais da compra do Cliente do Premium Support Plus no site: [www.Dell.com/servicecontracts](http://www.Dell.com/servicecontracts).

Os clientes na Austrália e Nova Zelândia podem acessar seus Seguros de Proteção por Danos Acidentais ou Guia de Serviços Financeiros combinado com Danos Acidentais e a Declaração sobre o Produto que descreve os termos e condições aplicáveis ao recurso de Danos Acidentais da compra do Cliente do Premium Support Plus no site: [www.Dell.com/servicecontracts](http://www.Dell.com/servicecontracts)

Durante a vigência deste Contrato e sujeito às limitações do mesmo, nós repararemos ou substituiremos o Produto



Suportado conforme for necessário para corrigir quaisquer danos ao Produto Suportado que ocorram durante a utilização normal e costumeira do Produto Suportado e que sejam causados por danos acidentais de manuseio (incluindo quedas e derramamentos) ou por sobrecargas elétricas (para os objetivos desta seção de Danos acidentais/CompleteCare, o "Serviço").

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.

Se o Serviço for adquirido para um sistema desktop, o desktop e o monitor adquirido com o desktop serão cobertos pelo contrato de serviços. O Serviço não cobre computadores conectados externamente, periféricos, tais como impressoras, ou outros dispositivos que possam trabalhar em conjunto com o Produto Suportado. Este Serviço 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 básica do Produto Suportado, tais como baterias que estejam fora da garantia, lâmpadas, cartuchos de tinta para impressão descartáveis ou substituíveis, papel comum ou 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 acoplamento, modem externo, 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, nenhum outro componente externo ao Produto Suportado para o qual foi adquirido o Serviço, ou outras peças/componentes que exija manutenção regular do usuário.

Se repararmos seu Produto Suportado, você compreende e concorda que as peças originais poderão ser substituídas por peças novas ou usadas do fabricante original ou 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 as reparações no Produto Suportado.

Se decidirmos que é necessário substituir o Produto Suportado, em vez de repará-lo, você receberá um Produto Suportado equivalente ou melhor do que o Produto Suportado que você comprou inicialmente, o que será determinado de acordo com os nossos critérios exclusivos e aceitáveis.

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 de Incidentes Qualificados ser atingido, o Cliente poderá solicitar o reparo do Produto Suportado por um custo adicional.

**Este não é um contrato de seguro. Por favor, leia este Contrato com atenção.**

**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 o informará das opções disponíveis para envio do Produto Suportado para a Dell para avaliação e reparação. 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 reparação disponíveis para você como parte do Serviço.

**Somente hardware.** O suporte por Danos Acidentais/CompleteCare é apenas para hardware, e esse suporte não cobre software. Essa exclusão de software inclui, mas não está limitada a: 1) quaisquer defeitos ou danos, inclusive danos causados por vírus (a não ser que tais danos estejam no escopo do suporte de vírus incluído no Premium Support Plus), 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 não estamos obrigados a reparar ou substituir:

- Qualquer dano ou defeito no Produto Suportado que seja superficial. 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. Nós não reembolsaremos quaisquer reparos que você ou outra pessoa tenha feito ou tentado fazer no 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 qualquer um dos seguintes itens executados pelo cliente ou por uma terceira parte interessada em nome do cliente: (1) desempacotamento 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) e (3) fixação de suportes ou outros dispositivos de suporte para peso, projetados para montagem ou anexo a uma parede ou em outra estrutura (ou sua remoção). 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 nos devolver o Produto Suportado 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 encontrarmos evidências de dano intencional, má utilização, abuso, desrespeito às instruções fornecidas com o Produto Suportado ou utilização do mesmo em um ambiente inapropriado, não somos obrigados 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 existentes, software e programas dos 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. Nós não fornecemos quaisquer serviços de recuperação de dados neste Contrato. Entretanto, se a substituição do disco rígido for necessária, nós recarregaremos, sem custo algum para você, a versão mais recente do principal software de aplicativo e sistema operacional que você adquiriu inicialmente, incluindo aplicativos instalados da Integração personalizada de fábrica. No entanto, não afirmamos nem garantimos, e este Contrato não obriga a Dell a garantir, que qualquer aplicativo de Integração Personalizada de Fábrica seja compatível 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 coberto por essas condições de Danos Acidentais/CompleteCare.
- Exceto os itens especificamente demonstrados aqui, nenhum outro dano que não surja de defeitos em materiais, na produção ou da utilização normal do Produto Suportado abrangido.
- Quaisquer prejuízos causados por ações da natureza, como, mas não se limitando a, raios, inundações, tornados, terremotos e furacões.

**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 aplica a Clientes que estendam o período de Serviçoantes do vencimento da validade do 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 preexistente 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 reparação ao Cliente para devolver o produto subjacente à condição normal de funcionamento.
- 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 suporte de Danos Acidentais/CompleteCare será prestado no(s) local(is) indicado(s) na fatura do Cliente ou outra confirmação de pedido. Se você precisar de Suporte Internacional para Danos Acidentais/CompleteCare para qualquer Produto Suportado que esteja fora do país ou do local indicado na fatura ou outra confirmação de pedido do Cliente, as opções de Serviço, inclusive os níveis de serviço, horário de suporte técnico e tempos de resposta vão variar por região geográfica, e certas opções podem não estar 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. O Cliente fornecerá à Dell acesso seguro e suficiente às suas instalações, livre de custos, para que ela possa cumprir suas obrigações.

## 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, às suas próprias custas, antes de solicitar que a Dell realize estes 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.

**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](http://www.dell.com/support) (em inglês). 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.

**Exceto em casos em que isso não seja possível em função da lei aplicável, a DELL NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR:**

- 1 NENHUMA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAL;
- 1 DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;
- 1 MÍDIAS REMOVÍVEIS PERDIDAS OU CORROMPIDAS;
- 1 COBRANÇAS DE DADOS OU VOZ INCORRIDAS DEVIDO À FALHA NA REMOÇÃO DE TODOS OS CARTÕES SIM OU OUTRAS MÍDIAS REMOVÍVEIS DE DENTRO DOS PRODUTOS SUPORTADOS QUE FOREM DEVOLVIDOS À DELL;
- 1 A PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE; E/OU
- 1 QUALQUER ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA, OU 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.

**Eliminação de spyware/vírus.** A remoção automática de vírus possibilitada pelo SupportAssist pode também exigir assistência do Cliente, suporte remoto da Dell ou ambos. O Cliente reconhece que a alteração ou eliminação de alguns programas de spyware e vírus podem prejudicar o desempenho de certos programas. Além disso, a alteração ou remoção de tais programas pode ser restringida por certas licenças de software. É responsabilidade do Cliente examinar essas licenças e assegurar que os procedimentos realizados como parte desses Serviços não afetarão tais licenças, ou, caso afetem, que o efeito sobre essas licenças ou sobre o desempenho do sistema seja aceitável ao Cliente. O Cliente também reconhece que esses Serviços não podem garantir que spyware ou vírus adicionais não retornem ou apareçam em um sistema do Cliente após a realização dos Serviços. Considerando a complexidade crescente de atividades de eliminação de vírus/anti-malware, a variedade de problemas que podem surgir como resultado da introdução de um código malicioso, o Cliente reconhece que o desempenho desse Serviço por parte da Dell não oferece nenhuma garantia de que não haverá malware presente após a realização do Serviço em questão. A Dell espera que seus clientes utilizem software de proteção, tais como antivírus, anti-malware e firewalls, para proteger as redes e sistemas do cliente contra o acesso não autorizado e a disseminação automatizada de programas maliciosos.

**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 afetarão 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.** Esta descrição de serviço está sujeita aos Termos de Venda da Dell (<https://www.dell.com/learn/br/pt/brcorp1/terms-conditions/art-intro-consumer-terms-of-sale-br?c=br&l=pt&s=corp>) se o produto tiver sido comprado diretamente da Dell. Nada que seja definido nesta Descrição de Serviço afeta ou reduz os direitos e remediações estatutários no âmbito das leis de proteção do consumidor que, por lei, não podem ser alterados ou reduzidos.



## 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 Dell autorizado
<b>Estados Unidos</b>	Termos de venda do consumidor no site: <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a> (em inglês)	Termos de venda do consumidor no site: <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a> (em inglês)
<b>Canadá</b>	<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)
<b>Países da América Latina e Caribe</b>	Termos de Venda disponível no 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> .*	Termos de Venda disponível no 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> .*
<b>Ásia-Pacífico e Japão</b>	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 tal 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.
<b>Europa, Oriente Médio e África</b>	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> .*  Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar a URL aplicável abaixo: França: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Alemanha: <a href="http://www.dell.de/Geschaftsbedingungen">www.dell.de/Geschaftsbedingungen</a> Reino Unido: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</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 tal 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 local [www.dell.com](http://www.dell.com) simplesmente acessando [www.dell.com](http://www.dell.com) de um computador conectado à internet em seu local ou selecionando uma opção na página "Escolher uma Região/País" da Dell, disponível em <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

**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 ou do contrato de serviços básicos de hardware (incluindo qualquer extensão). 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](http://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, 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, nesse caso, "você" ou o "Cliente" deverá se subordinar à entidade em questão. Além de receberem esta Descrição de serviço, os Clientes de determinados países também poderão ser solicitados a assinar um formulário de 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 Venue™, Inspiron™, XPS e Alienware 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](http://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. Para países onde a Dell não vende diretamente para clientes finais, o Contrato começa no momento da primeira compra e tem duração de um período declarado pela Dell nos documentos de apoio (por exemplo, a fatura da Dell) e no website da Dell. 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 entregar uma peça de substituição, componente ou produto ao Cliente, o Cliente deverá abdicar do item à Dell, a menos que tenha adquirido o serviço "Mantenha Seus Discos Rígidos" para o sistema afetado e, nesse caso, poderá manter 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 reconicionados 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 ou por contrato de serviços básicos 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 ou por contrato de serviço básico 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 tiver sido solicitado, mas você não desejar 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. A DELL SE ISENTA EXPRESSAMENTE DE TODAS AS GARANTIAS PARA OS SERVIÇOS FORNECIDOS AQUI.

**Limitação de responsabilidade.** ATÉ O LIMITE PERMITIDO PELA LEI, O REEMBOLSO PROPORCIONAL DOS VALORES PAGOS À DELL PELOS SERVIÇOS QUE FUNDAMENTAM A REIVINDICAÇÃO É RECURSO EXCLUSIVO E ÚNICO DO CLIENTE E INTEIRA RESPONSABILIDADE 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.

**Arbitragem vinculante.** O PRESENTE CONTRATO REQUER O USO DE ARBITRAGEM EM UMA BASE INDIVIDUAL PARA RESOLVER TODA E QUALQUER DISPUTA OU CONTROVÉRSIA ENTRE O CLIENTE E A DELL, EM VEZ DE TRIBUNAL DE JÚRI OU AÇÕES DE CLASSE, DE ACORDO COM AS CONDIÇÕES NOS TERMOS DE VENDA DA DELL NOS ESTADOS UNIDOS (Consulte [www.dell.com/terms](http://www.dell.com/terms) (em inglês)). Nem a Dell nem você poderão instituir uma ação relacionada a esta Descrição de Serviço, de qualquer maneira, com mais de dezoito (18) meses após o motivo da ação ou, no caso de não pagamento, com mais de dezoito (18) meses da data do último pagamento.

**Lei vigente.** ESTE CONTRATO DEVERÁ SER REGIDO, NA MEDIDA PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL, PELAS LEIS DO ESTADO DO TEXAS, INDEPENDENTEMENTE DE CONFLITOS DAS DISPOSIÇÕES DAS LEIS. PODEM SER APLICADAS CLÁUSULAS DE LEIS DIFERENTES CONFORME DEFINIDO NO **APÊNDICE B**.

**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. SE HOUVER TRANSCORRIDO MAIS DE TRINTA (30) DIAS DO ATUAL ANO DO CONTRATO, O REEMBOLSO NÃO SERÁ PAGO PARA ESTE ATUAL ANO DE CONTRATO. A GARANTIA LIMITADA DE HARDWARE OU O CONTRATO DE SERVIÇOS BÁSICOS DE HARDWARE, CONFORME APLICÁVEL, NÃO PODEM SER CANCELADOS. 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.

**Se você for um consumidor, a cláusula de Cancelamento acima não afeta nenhuma garantia ou direito estatutário para consumidores aplicável.**

A Dell pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante o período de vigência do Serviço por qualquer 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. O aviso incluirá o motivo do cancelamento e a data efetiva do cancelamento, que não será em menos de dez (10) dias da data de envio do aviso de cancelamento pela Dell para o Cliente, a menos que alguma lei local exija outras provisões de cancelamento que não possam ser alteradas por contrato. Se a Dell cancelar este Serviço 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 deslocamento.** O 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 do Cliente o 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 da Dell e esse Serviço de seu proprietário original (ou de um cessionário anterior) e tenha seguido todos os procedimentos de transferência disponíveis em [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) (para os EUA e Canadá) e [www.dell.com/support/global](http://www.dell.com/support/global) (para todos os outros países) (em inglês). 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, 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, até o limite permitido pela lei local, 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, e até o limite permitido pela lei local, 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.**



## Anexo A

### Outras opções de resposta do 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 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 tem obrigação de devolver as peças substituídas se for solicitado pela Dell. 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 manuais, informações confidenciais, exclusivas ou pessoais, ou mídias removíveis, como unidades de disquete, discos rígidos externos, DVDs, PC Cards, etc. A Dell não se responsabiliza por dados perdidos ou corrompidos, mídias danificadas ou perdidas nem pelas informações confidenciais, exclusivas ou pessoais do Cliente.

<b><u>Nível de resposta do serviço:</u></b>	<b><u>País/região:</u></b>	<b><u>Detalhes:</u></b>
<b>Serviço rápido via correio: a Dell fornece a caixa e paga o envio; ou Devolução ao depósito</b>	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.
<b>Serviço via correio; frete pré-pago</b>	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. 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.
<b>Serviço de entrega</b>	América Latina (com exceção do Brasil), 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 solução remota de problemas, o técnico da Dell analisará se o problema é devido a uma falha de hardware. Em caso afirmativo, a entrega do Produto Suportado a um centro de reparação ou local de envio determinado pela Dell (pago pelo Cliente) será solicitada ao Cliente. 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 para 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.
<b>Serviço de entrega feita por parceiro</b>	Disponível em determinados mercados emergentes na	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



	Europa, Oriente Médio e África	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 para tomar as providências para recuperá-lo. Os contratos de nível de serviço de reparo podem variar conforme o país e a cidade.
<b>Serviço de coleta e devolução</b>	Europa Oriental, África do Sul, Polônia, República Checa, 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.
<b>Serviço de entrega e devolução feitas por parceiro</b>	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 para 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.
<b>Peças substituíveis pelo cliente</b>	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.
<b>Serviço de troca avançada</b>	Disponibilidade global	Para Clientes com Serviço de Troca Avançada ou como cortesia, a critério da Dell, 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, a critério da Dell, 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 casos, 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.



## Anexo B

### Termos e condições específicos por país e estado

A não ser que cláusulas separadas da lei aplicável e da jurisdição sejam definidas para o país do Cliente neste **Anexo B** ou em outro lugar neste Contato, as partes concordam com as cláusulas de lei regente e jurisdição definidas nas condições de venda para o Serviço, independente de escolha ou conflitos de regras legais ou da Convenção das Nações Unidas sobre a Venda Internacional de Mercadorias.

**Disposições específicas de país das Leis aplicáveis e Jurisdição para Clientes da Ásia-Pacífico e Japão (APJ).** A lei regente e os tribunais que podem julgar qualquer litígio decorrente de ou em conexão com este Contrato dependem de onde o Cliente estiver domiciliado. Cada parte concorda com a lei regente abaixo, sem levar em conta a escolha ou conflitos entre leis ou a Convenção da Organização das Nações Unidas sobre a Venda Internacional de Mercadorias, e à jurisdição exclusiva dos tribunais aplicáveis abaixo.

Se o Cliente estiver domiciliado em:	A lei regente será:	Os tribunais com jurisdição serão:
China	Leis da República Popular da China	Jurisdição exclusiva da Corte popular em Xiamen
Hong Kong e Macau	Leis de Hong Kong	Jurisdição não exclusiva das cortes de Hong Kong
Taiwan	Leis de Taiwan	Jurisdição não exclusiva da Corte do distrito de Taipé na República da China
Coreia	Leis da Coreia	Jurisdição não exclusiva da Corte regional central de Seul
Malásia	Leis da Malásia	Jurisdição não exclusiva das cortes da Malásia
Singapura	Leis de Cingapura	Jurisdição não exclusiva das cortes de Cingapura
Tailândia	Leis da Tailândia	Jurisdição não exclusiva das cortes da Tailândia
Índia	Leis da Índia	Jurisdição exclusiva das cortes em Bangalore
Qualquer outro país na região Ásia-Pacífico e Japão, exceto Austrália e Japão	Leis de Cingapura	Jurisdição não exclusiva das cortes de Cingapura

#### Disposições específicas para o país para clientes no Canadá.

**Lei vigente.** ESTE CONTRATO SERÁ REGIDO, NA MEDIDA PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL, PELAS LEIS DA PROVÍNCIA DE ONTARIO E PELAS LEIS FEDERAIS DO CANADÁ APLICÁVEIS, INDEPENDENTEMENTE DE CONFLITOS DAS DISPOSIÇÕES DAS LEIS.

**Avisos.** Qualquer aviso escrito fornecido por você à Dell deve ser enviado para o seguinte endereço: Dell Canada Inc., 155 Gordon Baker Rd. Suite 501, North York, ON, M2H3N5, Attn: Service and Support Department.

#### Disposições específicas para clientes dos EUA.

**Avisos.** Qualquer aviso por escrito que você forneça à Dell deve ser enviado para o seguinte endereço: Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department.

**Disposições específicas para estados dos EUA Clientes que compraram para propósitos pessoais, da família ou domésticos.** Os termos declarados nesse parágrafo são específicos para garantias e serviços adquiridos por um custo separado em certos estados. Se você não for um morador permanente do estado, identificado em cada parágrafo abaixo, no momento em que adquirir o serviço por um valor separado, você não estará elegível a esses direitos e/ou recursos. Nós não estamos obrigados a fornecer o serviço nesses termos, exceto nos estados abaixo especificados. O termo "Contrato" nesta seção refere-se a esta Descrição de serviço.

- **Clientes do Alabama, Georgia e Kentucky.** As obrigações da Dell neste Contrato estão apoiadas em plena fé e crédito da Dell.





- **Clientes da Califórnia.** Você poderá cancelar este Contrato a qualquer momento seguindo os procedimentos para cancelamento estabelecidos neste Contrato. Se você cancelar o presente Contrato no prazo de 30 dias a partir do recebimento deste instrumento, receberá um reembolso completo se não houver reivindicações feitas contra o Contrato. Se houver alguma reivindicação contra o contrato, então você receberá um reembolso proporcional com base no valor de venda de qualquer serviço realizado. Se você cancelar este Contrato após trinta (30) dias do recebimento deste instrumento, você terá direito a um reembolso proporcional, como a seguir: Reembolso = o preço total menos (a) o número de dias a partir da data de recebimento do hardware com cobertura até nosso recebimento do seu cancelamento dividido pelo período deste Contrato; (b) 0,1 multiplicado pelo preço total; e (c) o custo de qualquer reparação ou substituição fornecida a você antes do cancelamento.
- **Clientes de Illinois.** Você poderá cancelar este Contrato a qualquer momento seguindo os procedimentos para cancelamento estabelecidos neste Contrato. Se você cancelar este Contrato após trinta (30) dias do recebimento deste instrumento, você terá direito a um reembolso proporcional, como a seguir: Reembolso = o preço total menos (a) o número de dias a partir da data de recebimento do hardware com cobertura até nosso recebimento do seu cancelamento dividido pelo período deste Contrato; (b) 0,1 multiplicado pelo preço total; e (c) o custo de qualquer reparação ou substituição fornecida a você antes do cancelamento.
- **Clientes da Flórida.** Os termos expressos neste parágrafo são específicos para residentes permanentes da Flórida que adquirirem o hardware e este Contrato para fins pessoais, familiares ou domésticos. Se você não for um residente permanente da Flórida no momento da aquisição do hardware e deste Contrato para fins pessoais, familiares ou domésticos, você não estará qualificado a estes direitos e/ou recursos. Você poderá cancelar este Contrato a qualquer momento seguindo os procedimentos para cancelamento estabelecidos neste Contrato. Caso você cancele este Contrato, você terá direito a um reembolso, que deverá ser baseado em 90% do valor de aquisição proporcional indevido, menos qualquer reclamação paga ou custo de reparações feitas em seu nome. Caso o contrato seja cancelado pela Dell, o reembolso deverá ser baseado em 100% do valor de aquisição proporcional indevido. A arbitragem de toda e qualquer reivindicação ou controvérsia relativa exclusivamente aos termos e condições deste Contrato não é vinculativa, a menos que as partes concordem por escrito, no momento em que uma reivindicação for expressa ou uma demanda por arbitragem for feita, que ambas as partes desejam que a arbitragem seja vinculativa. Este Contrato deverá ser regido pelas leis do Estado do Texas; no entanto, na medida em que tais leis vigentes sejam expressamente proibidas por associações de garantia de serviço vigentes pelas leis da Flórida em determinadas instâncias, então as leis da Flórida regerão tais instâncias. Nenhuma taxa para transferência de serviço ou rebaixamento devido a limitações geográficas se aplica. Se os rebaixamentos de serviço forem necessários como resultado de transferência de hardware para uma nova localização, você poderá cancelar este Contrato e receber um reembolso proporcional, conforme estabelecido imediatamente acima. A Dell Marketing L.P. é uma associação de garantia de serviço na Flórida e emissora deste Contrato.
- **Clientes do Haváí.** Se você cancelar este Contrato conforme os procedimentos de cancelamento estabelecidos nele e nós não lhe reembolsarmos o valor de aquisição do Contrato dentro de quarenta e cinco (45) dias após o cancelamento, ficamos obrigados a lhe pagar uma multa de 10% ao mês do valor do reembolso devido e não pago a você. Seu direito de cancelar esse Contrato somente se aplica ao proprietário original do Contrato e talvez não seja transferido para proprietários posteriores do Contrato. As obrigações da Dell neste Contrato estão apoiadas em plena fé e crédito da Dell.
- **Cliente de Maine.** Você poderá cancelar este Contrato a qualquer momento seguindo os procedimentos para cancelamento estabelecidos neste Contrato. Se você cancelar o presente Contrato no prazo de vinte (20) dias depois que o enviarmos para você ou dentro de dez (10) dias da entrega se o Contrato for fornecido a você no momento da venda e você ainda não fez uma reivindicação sob este Contrato, então, o presente Contrato é nulo e a Dell reembolsará ao titular do Contrato ou creditará na conta do titular do Contrato o preço de compra total do Contrato e qualquer reembolso de imposto sobre vendas exigido pela lei estadual. O direito de anular este Contrato, conforme explicitado nesta subseção, não é transferível e deverá ser aplicado somente ao titular do Contrato e somente se nenhuma reivindicação for feita antes da devolução do Contrato à Dell. Se você cancelar este Contrato conforme os procedimentos de cancelamento estabelecidos nele e nós não lhe reembolsarmos o valor de aquisição do Contrato dentro de quarenta e cinco (45) dias após o cancelamento, ficamos obrigados a lhe pagar uma multa de 10% ao mês do valor do reembolso devido e não pago a você. Após o período aplicável de vinte (20) ou dez (10) dias de ter caducado ou se uma reivindicação foi feita sob o



Contrato durante esse período de tempo, você pode cancelar o Contrato e lhe reembolsaremos 100% da taxa de provedor proporcional não adquirido, menos qualquer reivindicação paga. Uma taxa administrativa que não exceda a 10% da taxa de provedor pode ser aplicada. Se a Dell cancelar este Contrato, ela deve enviar uma notificação por escrito ao proprietário deste Contrato no último endereço conhecido de tal proprietário que está contido em nossos registros, pelo menos, quinze (15) dias antes do cancelamento pela Dell e o aviso indicará a data de vigência do cancelamento e o motivo do cancelamento. Se este Contrato for cancelado pela Dell por um motivo diferente de não pagamento da taxa de provedor, a Dell lhe reembolsará 100% da taxa de provedor proporcional não adquirido, menos qualquer reivindicação paga. Uma taxa administrativa que não exceda 10% da taxa de provedor pode ser aplicada sob o cancelamento pela Dell. As obrigações do provedor neste Contrato estão apoiadas em plena fé e crédito da Dell.

- **Clientes de Maryland.** Se você devolver o contrato de serviço no prazo de vinte (20) dias da data em que o contrato foi enviado a você ou da data em que o contrato foi entregue a você se foi entregue no momento da venda e se nenhuma reivindicação foi feita sob o contrato, o contrato de serviço será anulado e a Dell reembolsará a você ou creditará a sua conta o preço de compra total do contrato de serviço. Se não pudermos reembolsar o preço de compra do contrato de serviço para você dentro de quarenta e cinco (45) dias após o seu cancelamento, somos obrigados a pagar uma penalidade igual a 10 (dez) por cento do valor da retribuição paga pelo contrato de serviço para cada mês que a restituição não for paga ou creditada. Seu direito de cancelar este contrato de serviço não é transferível e se aplica somente ao comprador original do contrato de serviço e apenas se nenhuma reivindicação foi feita antes do cancelamento.
- **Clientes de Massachusetts.** Você poderá cancelar este Contrato a qualquer momento seguindo os procedimentos para cancelamento estabelecidos neste Contrato. Se você cancelar o presente Contrato no prazo de vinte (20) dias depois que o enviarmos para você ou dentro de dez (10) dias da sua entrega se foi fornecido no momento da venda e você não fez nenhuma reivindicação sob este instrumento, então, o presente Contrato será anulado e a Dell reembolsará ao seu titular ou creditará na conta deste ou outro pagador no registro, se for diferente, o preço de compra total do Contrato. O direito de anular este Contrato, conforme explicitado nesta subseção, não é transferível e deverá ser aplicado somente ao titular do Contrato e somente se nenhuma reivindicação for feita antes da devolução do Contrato à Dell. Se você cancelar este Contrato conforme os procedimentos de cancelamento estabelecidos nele e nós não lhe reembolsarmos o valor de aquisição do Contrato dentro de quarenta e cinco (45) dias após o cancelamento, ficamos obrigados a lhe pagar uma multa de 10% ao mês do valor do reembolso devido e não pago a você. Se a Dell cancelar o presente Contrato, deverá enviar um aviso por escrito ao proprietário deste Contrato para o último endereço conhecido deste proprietário contido em nossos registros com pelo menos cinco (5) dias de antecedência ao cancelamento feito pela Dell. A notificação prévia não é necessária se a Dell cancelar devido à falta de pagamento, adulteração de material ou violação substancial das responsabilidades pelo titular do contrato de serviço relativo ao produto coberto ou a sua utilização. As obrigações do provedor neste Contrato estão apoiadas em plena fé e crédito da Dell.
- **Clientes de Montana.** As obrigações do provedor neste Contrato estão apoiadas em plena fé e crédito do provedor.
- **Clientes de Nevada.** Você poderá cancelar este Contrato a qualquer momento seguindo os procedimentos para cancelamento estabelecidos neste Contrato. Se você cancelar este Contrato em vinte (20) dias após o recebimento deste instrumento e não tiver feito uma reivindicação contra este Contrato, você terá direito a um reembolso completo do Preço Total. Se você cancelar este Contrato a qualquer momento em mais de vinte (20) dias após o recebimento deste instrumento ou se cancelar este Contrato e tiver feito uma reivindicação a qualquer momento contra este Contrato, você terá direito a um reembolso do prêmio indevido calculado proporcionalmente, menos uma taxa de cancelamento de 10% do Preço total. Poderemos cancelar este Contrato por qualquer motivo em setenta (70) dias após você recebê-lo. Poderemos cancelar este Contrato posteriormente somente se:
  - Você não fizer o pagamento no prazo;
  - Você for condenado por um crime que resulte em serviço adicional neste Contrato;



- For descoberto que você fraudou ou adulterou um material ao obter este Contrato ou fazer uma reivindicação;
- For descoberto que você participou de um ato ou omissão ou violação de uma condição deste Contrato, após a data deste Contrato, que aumente de maneira substancial e material o serviço devido neste Contrato; ou
- Haja uma alteração material na natureza ou no escopo do serviço que provoque seu aumento de maneira substancial e material para além do contemplado a partir da data deste Contrato.

Se cancelarmos ou suspendermos este Contrato como disposto acima, enviaremos a você um aviso por escrito sobre o cancelamento ao endereço indicado em nossos registros. O aviso incluirá a data de vigência do cancelamento ou suspensão, a qual não será inferior a 15 (quinze) dias após a data em que enviarmos o aviso de cancelamento ou suspensão e você terá o direito de entrar em contato conosco para cancelar o contrato em vez da suspensão. Além disso, em caso de cancelamento, você terá direito a um reembolso do prêmio indevido calculado proporcionalmente. Se não lhe entregarmos em quarenta e cinco (45) dias qualquer prêmio indevido ao qual você tenha direito conforme explicitado acima, você terá direito a um valor adicional igual a 10% do Preço Total para cada trinta (30) dias em que tal reembolso for atrasado além do período de 45 dias. Você não é obrigado a pagar uma franquia para receber o serviço. O serviço cobre somente os tipos de defeitos expressamente identificados neste Contrato. Qualquer outro defeito existente no hardware antes da data deste Contrato não é abrangido pelo serviço. As reparações iniciadas ou concluídas sem a aprovação prévia da Dell não serão abrangidas por este contrato de serviço. As obrigações da Dell sob o presente Contrato são apoiadas pela plena fé e crédito da Dell Inc. Este Contrato será regido pelas leis do Estado de Nevada. As disposições de arbitragem do presente Contrato não são aplicáveis às controvérsias decorrentes unicamente do presente Contrato. A Dell pode atribuir suas obrigações administrativas a um terceiro que esteja registrado em Nevada, mas não poderá transferir as obrigações de seu provedor a menos que o novo provedor registre o seu próprio contrato de serviço de acordo com NEV. REV. STAT. ANN. §§ 690C.010, et seq.

- **Clientes de Nova York.** Se você cancelar este Contrato conforme os procedimentos de cancelamento estabelecidos nele e nós não lhe reembolsarmos o valor de aquisição do Contrato dentro de trinta (30) dias após o cancelamento, ficamos obrigados a lhe pagar uma multa de 10% ao mês do valor do reembolso devido e não pago a você. As obrigações da Dell neste Contrato estão apoiadas em plena fé e crédito da Dell. Além dos serviços especificados neste Contrato, a Dell fornecerá serviços de reparação e substituição, e também a verificação de defeitos em materiais ou manufatura, ou desgaste, na medida fornecida pela Garantia Limitada de Hardware da Dell (consulte <http://www.dell.com/warranty> [em inglês]), incluindo qualquer extensão de garantias, disposições às quais a Garantia Limitada de Hardware está incorporada aqui por referência. A Garantia Limitada de Hardware da Dell poderá ser incluída com a compra e no preço do hardware abrangido. Tal incorporação, por referência, não deve aumentar ou reduzir seus direitos ou as obrigações da Dell na Garantia Limitada de Hardware, com a condição de que a duração desse Contrato não deva exceder a duração da Garantia limitada de hardware (incluindo qualquer prorrogação da garantia). Em caso de conflito entre as disposições desse Contrato e a Garantia Limitada de Hardware, as disposições desse Contrato prevalecerão.
- **Clientes da Carolina do Norte.** Você tem o direito a uma notificação por escrito antes da venda de um contrato de serviço de que a aquisição de um contrato de serviço não é necessária tanto para adquirir como para obter financiamento para o hardware abrangido. Você poderá cancelar este Contrato a qualquer momento seguindo os procedimentos para cancelamento estabelecidos neste Contrato. Se você cancelar este Contrato após trinta (30) dias do recebimento deste instrumento, você terá direito a um reembolso proporcional, como a seguir: Reembolso = o preço total menos (a) o número de dias a partir da data de recebimento do hardware com cobertura até nosso recebimento do seu cancelamento dividido pelo período deste Contrato; (b) 0,1 multiplicado pelo preço total; e (c) o custo de qualquer reparação ou substituição fornecida a você antes do cancelamento.
- **Clientes de Oklahoma.** A Dell Inc. deverá ser considerada o devedor nas obrigações de serviços aqui documentadas.
- **Clientes do Oregon.** As obrigações da Dell Marketing L.P. neste Contrato estão apoiadas em plena fé e crédito da Dell Inc. A informação de contato para a Dell Marketing L.P. e a Dell Inc. é a One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department, (800) 624-9897. As disposições de arbitragem neste Contrato



não se aplicam na medida que essas disposições forem expressamente proibidas pelas leis do Oregon. Essas leis podem lhe conceder alguns direitos, tais como o direito de esgotar os recursos internos antes da arbitragem e o direito de arbitrar no Oregon (a menos que você e a Dell concordem de outra forma) com as leis do Oregon como as leis vigentes. O presente Contrato será regido pelas leis do Estado do Texas conforme definido na Seção 6; no entanto, na medida em que tais leis vigentes sejam expressamente proibidas pelas leis do Oregon, que regem os provedores de contrato de serviços em certos casos, então, as leis do Oregon regerão em tais instâncias.

- **Clientes da Carolina do Sul.** Se você cancelar este Contrato conforme os procedimentos de cancelamento estabelecidos nele e nós não lhe reembolsarmos o valor de aquisição do Contrato dentro de quarenta e cinco (45) dias após o cancelamento, ficamos obrigados a lhe pagar 10% de multa ao mês do valor do reembolso devido e não pago a você. Seu direito de cancelar esse Contrato somente se aplica ao proprietário original do Contrato e talvez não seja transferido para proprietários posteriores do Contrato. Se cancelarmos este Contrato, enviaremos um aviso do cancelamento por escrito a você com pelo menos quinze (15) dias de antecedência da data efetiva do cancelamento. As obrigações da Dell neste Contrato estão apoiadas em plena fé e crédito da Dell. Se não resolvermos de forma oportuna tais questões em sessenta (60) dias da comprovação da perda, você poderá entrar em contato com o South Carolina Department of Insurance, Post Office Box 100105, Columbia, South Carolina 29202-3105, ou (800) 768-3467.
- **Clientes do Texas.** Se você cancelar este Contrato conforme os procedimentos de cancelamento estabelecidos nele e nós não lhe reembolsarmos o valor de aquisição do Contrato dentro de quarenta e cinco (45) dias após o cancelamento, ficamos obrigados a lhe pagar uma multa de não mais de 10% ao mês do valor do reembolso devido e não pago a você. Seu direito de cancelar esse Contrato somente se aplica ao proprietário original do Contrato e talvez não seja transferido para proprietários posteriores do Contrato. As obrigações da Dell neste Contrato estão apoiadas em plena fé e crédito da Dell. Qualquer reclamação não resolvida relacionada à Dell ou dúvidas sobre os regulamentos dos provedores do contrato de serviço poderão ser enviadas para: Texas Department of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711-2157, telefone (512) 4636599 ou (800) 803-9202 (no Texas).
- **Clientes de Washington.** Se você cancelar este Contrato conforme os procedimentos de cancelamento estabelecidos nele e nós não lhe reembolsarmos o valor de aquisição do Contrato dentro de quarenta e cinco (30) dias após o cancelamento, ficamos obrigados a lhe pagar uma multa de 10% ao mês do valor do reembolso devido e não pago a você. Seu direito de cancelar esse Contrato somente se aplica ao proprietário original do Contrato e talvez não seja transferido para proprietários posteriores do Contrato. As obrigações da Dell Marketing L.P. neste Contrato estão respaldadas pela confiança e o crédito total da Dell Inc. As disposições de arbitragem neste Contrato devem ser aplicadas desde que estas disposições não sejam expressamente proibidas pelas leis de Washington. Essas leis, incluindo o Wash. Rev. Code 48.110.070(14) e a Lei de Arbitragem Uniforme do estado (Wash. Rev. 7.04A et seq.), podem lhe dar certos direitos, como o direito de arbitrar em Washington em um local mais próximo a sua residência permanente (a menos que você e a Dell acordem de outra maneira).
- **Clientes do Wisconsin.** Esta garantia está sujeita a uma regulação limitada pelo Office of the Commissioner of Insurance. A Dell Inc. deverá ser considerada o devedor nas obrigações de serviços aqui documentadas.
- **Clientes do Wyoming.** As disposições de arbitragem neste Contrato não se aplicam na medida em que essas disposições forem expressamente proibidas pelas leis de Wyoming. Essas leis podem lhe dar certos direitos, como o direito de entrar voluntariamente em um contrato escrito para arbitrar, e, na medida exigida pelo Artigo 19, Seção 8 da Constituição do Estado de Wyoming, na arbitragem de que qualquer e todas as reivindicações e disputas que provenham unicamente dos termos e condições deste Contrato não são vinculativas, a menos que as partes acordem por escrito que ambas as partes querem que a arbitragem seja obrigatória. A determinação final em qualquer prosseguimento instituído de acordo com as disposições de arbitragem estabelecidas neste Contrato pode ser substituída por um tribunal competente conforme as Seções 1-36-101 até -119 dos Estatutos de Wyoming. O presente Contrato será regido pelas leis do Estado do Texas; no entanto, na medida em que tais leis vigentes sejam expressamente proibidas pelas leis de Wyoming, que regem os provedores de contrato de serviços em certos casos, então, as leis de Wyoming regerão em tais instâncias. As obrigações do provedor neste Contrato de serviço estão apoiadas em plena fé e crédito do provedor. Se você cancelar o presente



Contrato no prazo de trinta (30) dias após este ter sido fornecido a você e se não houver reivindicações feitas contra este Contrato, este Contrato está anulado e reembolsaremos ou creditaremos na conta do titular do Contrato o preço de compra total do Contrato. O direito de anular o Contrato, tal como previsto na frase anterior não é transmissível e aplica-se apenas ao comprador do Contrato original. Se você cancelar este Contrato após trinta (30) dias do recebimento deste instrumento, você terá direito a um reembolso proporcional, como a seguir: Reembolso = o preço total menos (a) o número de dias a partir da data da fatura ou outra data de início indicada em sua fatura ou página de informações até nosso recebimento do seu cancelamento dividido pelo período deste Contrato; (b) 0,1 multiplicado pelo preço total; e (c) o custo de qualquer reparação ou substituição fornecida a você antes do cancelamento. A penalidade de 10% ao mês será adicionada a um reembolso que não será pago no prazo de 45 dias após a devolução do contrato de serviço. Se a Dell cancelar este Contrato, aDell enviará uma notificação por escrito ao titular do presente Contrato ao último endereço conhecido de tal titular que está contido em nossos registros, pelo menos, dez (10) dias antes do cancelamento feito pela Dell e o aviso indicará a data efetiva e o motivo do cancelamento. A notificação prévia não é necessária se a Dell cancelar devido ao não pagamento da taxa de provedor, à adulteração do material pelo titular do Contrato paraa Dell ou a uma violação substancial dos direitos pelo titular do Contrato relativo ao produto coberto ou ao seu uso.

© 2017 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.

