

Descrição de Serviço

Dell ProSupport Flex for Client

Introdução

A Dell tem o prazer de fornecer o Dell ProSupport Flex for Client Products¹ (“Serviço(s) ou “Serviços de suporte”) em conformidade com esta Descrição de serviço (“Descrição de Serviço”). A cotação, a fatura, outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido da Dell (conforme aplicável, a “Fatura”) incluirá o nome dos serviços e as opções de serviço disponíveis adquiridas. Para obter assistência adicional ou para solicitar uma cópia de seu contrato vigente aplicável aos Serviços (o “Contrato”), entre em contato com seu representante de vendas da Dell. Para obter uma cópia de seu acordo com o revendedor da Dell em questão, entre em contato com ele.

Requisitos de elegibilidade do ProSupport Flex for Client

O Cliente deverá se enquadrar nos seguintes critérios para ter direito ao recebimento dos Serviços²:

1. O Cliente deve atender a base instalada mínima de pelo menos mil (1.000) Produtos compatíveis cobertos pelo ProSupport Flex, dentro de 12 meses a partir do formulário de fatura inicial da Dell.
2. Este serviço usa como base etiquetas e só é aplicável aos Produtos compatíveis chamados de ProSupport Flex for Client.
3. O Cliente deve ter um help desk para dar suporte ao ambiente do cliente.
4. O Cliente deve usar o Dell TechDirect ou a API para criar um incidente de serviço.

A Dell se reserva o direito de auditar periodicamente a adesão do Cliente aos requisitos de elegibilidade do ProSupport Flex. Se a Dell determinar que o Cliente deixou de atingir ou de manter os requisitos de elegibilidade do ProSupport Flex, a Dell se reserva o direito de alterar a opção de Serviço e suporte que cobre o Produto com suporte de ProSupport Flex para ProSupport com notificação por escrito para o Cliente.

O escopo deste Serviço

Os recursos deste Serviço incluem os seguintes itens, projetados para garantir o preparo operacional do Produto com suporte:

- Acesso 24x7 (inclusive feriados)³ ao Serviço de atendimento ao cliente e à Área de suporte da Dell para auxílio na solução de problemas de Produtos compatíveis.
- Envio de um técnico ao local e/ou entrega de peças de substituição no Local de instalação ou em outra localização comercial do Cliente aprovada pela Dell, como detalhado no Contrato (conforme necessário e de acordo com a opção de suporte adquirida), para corrigir um problema no Produto.
- Substituição de peças, quando considerado necessário para resolver ou evitar um problema.
- Acesso a um Service Account Manager (SAM) remoto como especificado neste documento.
- Os direitos do ProSupport incluem acesso ao TechDirect e ao SupportAssist, que são ativados por meio de software de conectividade, e oferecem benefícios não limitados a:
 - Detecção proativa de problemas e criação automatizada de casos
 - Detecção preditiva de falhas de hardware e criação automatizada de casos
 - Criação de casos de autoatendimento
 - Despacho de peças de autoatendimento
- Assistência colaborativa
- Suporte abrangente de software

¹ Conforme usado neste documento, “Produtos Dell”, “Produtos”, “Equipamentos” e “Softwares” significam o Software e o Equipamento Dell. “Produtos de Terceiros” é definido no Contrato, ou, na ausência de tal definição no Contrato, de acordo com os Termos Comerciais de Venda da Dell ou os Termos de Venda locais da Dell, conforme aplicável. “Você” e “Cliente” referem-se à entidade nomeada como o comprador desses Serviços indicados no Contrato.

² O Cliente pode ser pré-qualificado para os Serviços pela Dell, dependendo de seus recursos internos de suporte, da história de serviços, do registro de capacidade de manutenção própria, do perfil geral de da conta e segmento de vendas e de outros fatores que podem embasar a conclusão da Dell, a seu critério exclusivo, de que é provável que o Cliente desempenhe com sucesso as tarefas de manutenção requeridas. Nesses casos, a Dell pode optar por renunciar ao seu direito de cancelar os Serviços ou fazer a transição do Cliente para outro serviço devido à não manutenção, por parte do cliente, dos critérios definidos nesta Seção.

³ A disponibilidade varia de acordo com o país e está limitada a esforços comercialmente razoáveis. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante de vendas.

SupportAssist for Business PCs

O SupportAssist for Business PCs é um aplicativo de software que fornece monitoramento proativo de PCs Dell. Ele utiliza aprendizado de máquina e IA para monitorar e mensurar proativamente a integridade geral dos PCs Dell por meio de análises inteligentes, abrangentes e preditivas. O SupportAssist permite que administradores autorizados gerenciem, otimizem e corrijam remotamente os equipamentos Dell usando o portal TechDirect.

O SupportAssist também monitora os Produtos compatíveis e coleta informações para ajudar no fornecimento de suporte técnico. Quando um problema é detectado, as informações coletadas podem ser enviadas à Dell para fornecer a você uma experiência de suporte avançada, personalizada e eficiente.

O SupportAssist está disponível sem custo adicional para Produtos compatíveis com um contrato ProSupport Flex válido. O SupportAssist for Business PCs deve ser instalado e configurado de modo a transmitir os dados do sistema à Dell para receber benefícios não limitados a:

- Monitoramento proativo do sistema para problemas que afetam a operação e o desempenho normais, inclusive insights sobre a utilização com base em telemetria, geração de relatórios de desempenho, criação automática de casos e, se necessário, substituição automática de peça(s).
- Detecção preditiva de problemas antes que a operação e o desempenho normais sejam afetados e, se necessário, criação automática de casos e/ou substituição automática de peças
- Carregamento automático de dados de diagnóstico e de outros tipos que permitam o diagnóstico remoto dos problemas.
- Atualizações automáticas de driver e firmware
- Remoção automática de vírus
- Scripts que automatizam tarefas e corrigem problemas

O software SupportAssist não foi projetado para coletar informações pessoais, como cookies, histórico de navegação na web ou arquivos pessoais. No entanto, se algum dado pessoal é inadvertidamente coletado ou visualizado durante o processo de solução de problemas, ele é tratado em conformidade com a Política de Privacidade da Dell. Acesse www.Dell.com/Privacy para conferir a íntegra da Política de Privacidade da Dell. Devido a requisitos específicos do sistema operacional, o SupportAssist pode não estar disponível em todos os Produtos compatíveis Dell. Para saber mais sobre a configuração, a implementação e o uso do SupportAssist e consultar a lista mais recente de produtos compatíveis Dell, acesse o site do SupportAssist em <https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>

Assistência colaborativa

Se o Cliente abrir um chamado e a Dell determinar que o problema surge em conexão com um produto de terceiros elegível e comumente usado em conjunção com Produtos cobertos por uma garantia ou um contrato de manutenção atual da Dell, ela fará esforços para fornecer uma Assistência colaborativa em que a Dell: (i) serve como ponto único de contato até que os problemas sejam isolados; (ii) entra em contato com o fornecedor terceirizado; (iii) fornece documentação do problema; e (iv) continua a monitorar o problema e obtém status e planos de resolução do fornecedor (quando razoavelmente possível).

Para ter direito à Assistência colaborativa, o Cliente deve ter os contratos de suporte ativos e os direitos diretamente com o respectivo fornecedor terceirizado e a Dell ou um revendedor autorizado Dell. Depois que o problema é isolado e informado, o fornecedor terceirizado torna-se o único responsável por todo o suporte técnico e de outro tipo em conexão com a resolução do problema do Cliente. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZA PELO DESEMPENHO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS DE OUTROS FORNECEDORES. Consulte os atuais parceiros de Assistência colaborativa [aqui](#) e em <https://dell.com/support>, conforme o caso. Observe que os produtos de terceiros suportados podem ser alterados a qualquer momento sem aviso ao Cliente.

Suporte de software abrangente

O Dell ProSupport inclui o suporte abrangente de software da Dell para determinados aplicativos de usuário final de OEM da Dell, operação de Produtos suportados e firmware em Produtos suportados (os "Produtos de software cobertos"). Os Produtos de software cobertos incluem aplicativos client pré-instalados para usuários finais, como o software Norton AntiVirus™, a suíte de software Microsoft® Office, o software de contabilidade Intuit® QuickBooks® e o software Adobe® Photoshop® e Adobe Acrobat®. Entre em contato com um analista de suporte técnico da Dell para obter uma lista atualizada dos Produtos de software cobertos.

Veja os parceiros atuais do Comprehensive Software Support [aqui](#). Observe que os produtos cobertos pelo suporte de terceiros podem ser alterados a qualquer momento, sem qualquer aviso prévio aos Clientes.

Limites do suporte abrangente de software da Dell

A Dell não garante que nenhuma questão relativa ao software será resolvida ou que o Produto de Software Coberto produzirá qualquer resultado específico. As situações que originam as dúvidas do Cliente devem ser reproduzíveis em um sistema único (por exemplo, uma CPU com uma workstation 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 telefônico. O Cliente entende e aceita que o editor do software em questão pode não ter as soluções de determinados problemas que geram o chamado por parte do Cliente. O Cliente aceita que, nessas situações em que o editor do software em questão não fornece uma solução, a obrigação da Dell de dar suporte ao Cliente estará totalmente cumprida.

Como entrar em contato com a Dell para serviços

Primeiro passo: entre em contato com a Dell para obter assistência

- Os detalhes para contato estão disponíveis em www.dell.com/support
- Entre em contato com a Dell de um lugar que tenha acesso físico ao Produto com suporte
- Forneça a etiqueta de serviço, o número do modelo, a versão atual do sistema operacional e outras informações, conforme solicitado pela Dell. A Dell verificará o Produto com suporte contratado pelo Cliente, o serviço e os níveis de resposta aplicáveis e confirmará se há alguma expiração de serviços

Segundo passo: assistência na solução remota de problemas

- 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. Pode ser necessário acessar a parte interior do Produto com suporte quando for seguro.
- Se, após a conclusão do diagnóstico ou solução de problemas, a Dell determinar que é necessário substituir uma peça, retornar o produto com suporte para manutenção ou enviar um técnico para fazer o serviço no local, forneceremos instruções adicionais.

Programas de suporte com autorremessa

Para os Clientes inscritos no Programa TechDirect, os Incidentes Qualificados podem ser tratados por técnicos certificados do Cliente por meio do envio de um chamado ao site de autorremessa ou à fila telefônica da sua região de acordo com os termos e condições do TechDirect.

Seleções de volume do suporte técnico

O ProSupport Flex for Client oferece dois níveis de serviços de suporte técnico⁴. Os níveis usam como base o volume de incidentes qualificados por ativo e especificados por linha de produtos.

A Dell designará o nível de serviços de suporte técnico para cada linha de produtos que o Cliente tem direito a receber, com base nos recursos de suporte internos e no histórico de serviços do Cliente, conforme aplicável. O nível designado será consistente em todos os ativos cobertos na linha de produtos.

Cada nível de suporte técnico corresponde a uma alocação de incidentes que o cliente pode abrir nos ativos que estão incluídos em uma linha de produtos específica. Qualquer engajamento por telefone com as equipes de suporte da Dell que resultar na criação de um Incidente Qualificado será considerada na alocação de incidentes do Cliente para tal linha de produtos específica. Cada Incidente qualificado pode incluir diversas interações entre a Dell e o cliente, desde que cada interação esteja associada ao mesmo Produto com suporte e problema. Os incidentes qualificados serão contabilizados no trimestre em que forem encerrados. Os incidentes qualificados reparados pelo serviço Point-of-Need Out-of-Warranty não serão contabilizados na alocação. Os Clientes que excederem o limite de incidentes qualificados do nível de suporte em que estão inscritos serão migrados para um nível de suporte superior a critério da Dell, e talvez seja preciso pagar taxas adicionais no nível de suporte superior para continuar recebendo assistência.

Para obter mais informações sobre as seleções de volume de suporte técnico, entre em contato com o representante de vendas e/ou o SAM da Dell.

⁴ As seleções de volume de suporte técnico podem não ser aplicáveis com base no local em que os ativos são adquiridos. Em caso de dúvidas, entre em contato com o representante de vendas local.

Opções de serviço no local

As opções de resposta no local variam de acordo com o tipo de serviço adquirido. Como você adquiriu o ProSupport, a fatura indica o nível aplicável de resposta do serviço no local, mostrado na tabela abaixo. Desde que todos os termos e condições aplicáveis definidos nesta Descrição de serviço tenham sido cumpridos e após a conclusão da solução de problemas remota, do diagnóstico e da determinação de problemas por um analista da Dell, que determinará se o Incidente Qualificado requer um técnico de serviço no local e/ou o envio de peças, ou se o problema pode ser resolvido remotamente, a Dell enviará um técnico de serviço ao local comercial do Cliente para o Incidente qualificado.

Tipo de resposta no local	Tempo de resposta no local ⁵	Restrições/termos especiais
4 horas de Resposta no local	Após a solução de problemas e o diagnóstico remoto, um técnico geralmente pode ser enviado ao local em até quatro horas.	<ul style="list-style-type: none"> Disponível 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive em feriados. Disponível nos locais definidos com resposta em 4 (quatro) horas. Disponível em determinados modelos de Produtos compatíveis em localidades específicas. Os locais das peças de 4 horas mantêm em estoque os componentes essenciais de Produtos compatíveis, como determinado pela Dell. As peças não essenciais ao funcionamento podem ser enviadas em 24 horas.
Resposta no local no SBD (Same Business Day, Mesmo Dia Útil)	Depois da solução de problemas e do diagnóstico, um técnico pode normalmente ser enviado ao local no mesmo dia útil.	<ul style="list-style-type: none"> Disponível 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive em feriados. Disponível nos locais definidos de resposta em 8 (oito) horas. Disponível em determinados modelos de Produtos compatíveis em localidades específicas. Os locais das peças de 8 horas mantêm em estoque os componentes essenciais de Produtos compatíveis, como determinado pela Dell. As peças não essenciais ao funcionamento podem ser enviadas em 24 horas.
Resposta no local no NBD (Next Business Day, Próximo Dia Útil)	Depois da solução de problemas e do diagnóstico, um técnico pode normalmente ser enviado ao local no próximo dia útil.	<ul style="list-style-type: none"> Disponível 5 (cinco) dias por semana, 10 (dez) horas por dia, exceto feriados. Ligações recebidas pela central de especialistas da Dell após as 17h no horário local do Cliente (segunda a sexta-feira) e/ou despachos feitos pela Dell após esse horário poderão exigir um dia útil a mais para que o técnico chegue ao local do Cliente. Disponível somente em determinados modelos de Produtos com suporte.
Fora dos Estados Unidos Continental (“OCONUS”) Clientes	Após a solução de problemas e o diagnóstico remoto, as peças podem ser enviadas. Os horários de chegada dependerão da localização do Cliente OCONUS e da disponibilidade das peças.	<ul style="list-style-type: none"> Limitado a Clientes OCONUS aprovados pela Dell (somente para os EUA). Clientes federais devem consultar as Localizações de serviço OCONUS no contrato de serviço aplicável, firmado separadamente entre o Cliente e a Dell

Service Account Manager

O gerenciamento do suporte será fornecido por um ponto único de contato: o Service Account Manager (“SAM”). O SAM servirá como ponto de contato principal do Cliente para gerenciar os escalonamentos de prestação de serviços. O recurso SAM também gerencia a coordenação dos serviços operacionais do ProSupport Flex for Client para todos os Serviços de suporte aos quais o Cliente tem direito.

⁵ Nem todos os tempos de resposta estão disponíveis em todos os países e localidades. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante de vendas.

De acordo com as opções de Gerenciamento de suporte selecionadas e adquiridas, os deveres do SAM podem incluir:

- Interagir como o ponto único de prestação de contas para o suporte pós-venda até o fim dos direitos sobre o Produto Suportado
- Analisar o produto ou o processo de prestação de serviço e fornecer ao Cliente uma análise
- Confirmar que as expectativas e/ou os compromissos com o Cliente estão abrangidos pelos recursos do ProSupport selecionado
- Fornecer para a liderança do Cliente atualizações sobre desempenho e iniciativas de solução da Dell
- Criar um plano de serviço
- O suporte do SAM será remoto. As visitas ao local podem ser mensais, trimestrais, duas vezes ao ano ou agendadas conforme necessário e/ou conforme acordado por escrito entre o SAM e o Cliente. Duas (2) visitas ao local por ano estão incluídas com os Serviços padrão do SAM, a não ser que a Dell tenha renunciado ao requisito de Valor mínimo da base instalada, caso em que os serviços padrão de SAM serão apenas remotos. Visitas adicionais ao local estão sujeitas a taxas adicionais e reembolso de despesas
- Ajudar a coordenar as resoluções de serviços em resposta a incidentes ou problemas escalonados

O serviço do SAM está disponível durante o horário comercial normal. O horário comercial é definido pelo local onde o SAM reside e pode variar por região e país. A critério exclusivo da Dell, os serviços do SAM podem ser realizados no local do Cliente. O suporte depois do expediente pode ser fornecido por outros recursos dentro da Dell a critério dela. O local do SAM será atribuído durante a integração, com base na disponibilidade de pessoal e área de serviço preferencial do Cliente.

Descrição do plano de serviço:

O Plano de Serviço estabelece expectativas de prestação de serviços e políticas e procedimentos de suporte baseados em uma visão geral de alto nível, bem como configuração e contratos de serviços de ativos. Os contatos para engajamento em incidentes e colaboração escalonada da Dell e do Cliente também estão descritos neste documento. Ele deve ser desenvolvido pelo SAM em colaboração com o Cliente para que esteja de acordo com o aumento de serviços de TI que dão suporte a processos de negócios, tecnologia, recursos e infraestrutura. O Plano de Serviço pode ser analisado, monitorado e revisado anualmente.

Os Planos de serviços do SAM da Dell não são documentos contratuais e não são juridicamente vinculativos à Dell nem ao Cliente. Eles são orientações para ajudar o Cliente e o SAM na comunicação relacionada às necessidades de serviços de suporte do Cliente.

Relatório dos serviços de suporte

O Relatório dos serviços de suporte é um recurso padrão do ProSupport Flex for Client. As análises do relatório serão conduzidas pelo próprio SAM no local do cliente ou remotamente por meio de uma reunião on-line. Se o local principal do SAM for distante do local de reunião solicitado pelo Cliente, a entrega de relatórios no local poderá ser organizada mediante um custo adicional. Por padrão, o Relatório dos serviços de suporte é fornecido trimestralmente. O Cliente pode optar por alterar a frequência do relatório e receber relatórios mensais, trimestrais, personalizados ou em um período específico.

A solicitação de relatórios de períodos específicos ou personalizados podem incluir taxas adicionais.

Entrega de relatórios para revendedores autorizados da Dell e usuários finais que compram de revendedores autorizados da Dell

Os relatórios do SAM para o ProSupport Flex for Client serão entregues pela Dell apenas ao Revendedor autorizado da Dell, que confirma e concorda ter o consentimento apropriado do Usuário final. A Dell distribuirá os relatórios do SAM para o ProSupport Flex for Client ao endereço e às informações de contato fornecidos à Dell no momento em que os Serviços foram adquiridos ou, como opção, às informações de contato contidas nos registros de vendas e serviço da Dell no momento em que o Revendedor autorizado da Dell foi integrado ao Serviço. Observe que, quando o relatório for entregue ao Revendedor autorizado da Dell, ele não será categorizado por Usuários finais específicos e, se o Revendedor autorizado da Dell desejar receber relatórios segmentados pelo Usuário final, será possível solicitar relatórios personalizados por meio do SAM do Revendedor autorizado da Dell mediante um custo adicional.

Serviços não incluídos

- As atividades não expressamente descritas ou definidas nesta Descrição de serviço, incluindo, entre outras, instalação, desinstalação, realocação, assistência a treinamento e atividades de administração remota
- Assistência administrativa ou de desempenho
- Suprimentos, substituição de mídias, suprimentos operacionais, acessórios ou peças, como molduras e tampas, ou suporte a tais peças
- Baterias em dispositivos com mais de 12 meses e não cobertas pelo Serviço estendido de bateria da Dell ou baterias adquiridas com uma garantia de defeito de três anos em dispositivos com mais de 36 meses e não cobertos pelo Serviço estendido de bateria da Dell
- Suporte direto a produtos de terceiros ou assistência colaborativa a versões que já não contam com o suporte do fabricante, fornecedor ou parceiro

- Suporte a hardware e/ou software pré-instalado ou pós-instalado pelo OEM, a menos que esteja coberto por um contrato de serviço separado, adquirido da Dell
- Nenhuma remoção de spyware e vírus além dos recursos do SupportAssist, conforme descrito expressamente nesta Descrição de serviço
- Serviços de backup de dados
- Instalação remota ou de sistema de rede avançada e sem fio, ajustes, otimização e configuração de aplicativos além dos detalhados expressamente nesta Descrição de serviço
- Criação de scripts, programação, projeto/implementação de bancos de dados, desenvolvimento para a Web ou kernels recompilados
- Conserto de danos ou defeitos em Produtos com suporte que sejam aparentes e não afetem materialmente a funcionalidade do dispositivo
- Reparos necessários devido a problemas de software ou alteração, ajuste ou reparo feito por alguém que não seja da Dell, não seja revendedor ou provedor de serviços autorizado da Dell ou nem seja cliente que utiliza peças CSR (Customer Self Replaceable, Peças Substituíveis pelo Cliente)
- Serviços que, segundo a Dell, são necessários devido ao tratamento ou uso inadequado dos produtos ou equipamentos
- Serviços que, segundo a Dell, são necessários devido a tentativas não autorizadas por pessoal terceirizado de instalar, reparar, manter ou modificar hardware, firmware ou software
- Qualquer recuperação ou transferência de dados ou aplicativos
- Suporte a equipamento danificado pela natureza (tais como, entre outros, raios, inundações, tornados, terremotos e furacões)

Responsabilidades gerais do cliente por todos os Produtos suportados adquiridos sob um Contrato de Vendas de Estrutura da Dell

Autoridade para Conceder Acesso. O Cliente declara e garante que obteve permissão tanto para o Cliente quanto para a Dell de acessar e usar, seja remota ou pessoalmente, os Produtos com suporte, o software e o hardware licenciados ou pertencentes ao Cliente, bem como os dados neles contidos, além de todos os componentes de hardware e software neles incluídos, para a finalidade de prestar esses 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.

Não solicitação. Quando permitido por lei, o Cliente não solicitará, sem a aprovação prévia por escrito da Dell, por um período de dois anos a partir da data indicada na fatura, direta ou indiretamente a contratação de qualquer funcionário da Dell com quem ele tenha entrado em contato com relação ao desempenho do Serviço pela Dell, desde que, no entanto, esses anúncios gerais e outras formas igualmente amplas de solicitação não constituam solicitação direta ou indireta nos termos deste instrumento e desde que você tenha permissão para solicitar a contratação de qualquer funcionário que tenha sido demitido ou tenha renunciado ao emprego com a Dell antes do início das discussões de trabalho com você.

Cooperação do Cliente. O Cliente entende que sem a cooperação imediata e adequada, a Dell não terá condições de realizar o Serviço ou, se realizado, o Serviço poderá ser significativamente alterado ou atrasado. Sendo assim, de maneira imediata e aceitável, o Cliente cooperará integralmente com a Dell, conforme necessário, para que a Dell possa realizar o Serviço. Se o Cliente não cooperar de forma sensata e adequada, de acordo com o disposto acima, a Dell não será responsável por qualquer falha na realização do Serviço, e o Cliente não terá direito a reembolso.

Obrigações no Local. Quando os Serviços exigirem trabalho no local, o Cliente fornecerá (sem custo para a Dell) acesso livre, seguro e suficiente às instalações, ao ambiente e aos Produtos com suporte do Cliente, incluindo amplo espaço de trabalho, eletricidade, equipamento de segurança (se aplicável) e uma linha telefônica local. O Cliente deverá fornecer também (sem custo para a Dell) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo de apontamento eletrônico) e um teclado, se o sistema ainda não incluir esses itens.

Backup de dados; remoção de dados confidenciais. O Cliente fará um backup de todos os dados, software e programas existentes em todos os produtos com suporte afetados antes e durante a prestação deste Serviço. O Cliente deve fazer, regularmente, cópias de backup dos dados armazenados em todos os produtos com suporte afetados, como precaução contra possíveis falhas, alterações ou perda de dados. Além disso, o Cliente é responsável por remover quaisquer informações confidenciais, de propriedade exclusiva ou pessoais e qualquer mídia removível, independentemente de um técnico no local também estar prestando assistência. A Dell não será responsável pela restauração nem reinstalação de nenhum programa nem de dados. Ao devolver um Produto suportado ou peça correspondente, o Cliente incluirá somente o Produto suportado ou a peça que foi solicitada pelo técnico ao telefone. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR:

1. Quaisquer informações confidenciais, de propriedade exclusiva ou pessoais
2. Dados, programas ou software perdidos ou corrompidos

3. Mídia removível perdida ou corrompida
4. Perda do uso de um sistema ou rede
5. Qualquer ato ou omissão, inclusive negligência, da Dell ou de um prestador de serviços terceirizado

Termos e Condições dos Serviços

Esta Descrição de Serviço é acordada entre você, o cliente (“você” ou “Cliente”) e a pessoa jurídica identificada na fatura para a compra deste Serviço (a “Pessoa jurídica Dell”). A prestação do Serviço está sujeita e é regida pelo Contrato do Cliente com a pessoa jurídica da Dell que autoriza explicitamente a venda deste Serviço.

Os produtos ou serviços obtidos de qualquer revendedor da Dell serão regidos exclusivamente pelo contrato firmado entre o comprador e o revendedor. Esse contrato pode fornecer termos iguais aos deste documento ou dos termos on-line abaixo. O revendedor pode decidir com a Dell realizar serviços de garantia e/ou manutenção para o comprador em nome do revendedor. Os clientes e os revendedores que realizam serviços de garantia e/ou manutenção ou serviços profissionais devem ser adequadamente treinados e certificados. A realização de qualquer serviço por Clientes, revendedores ou terceiros não treinados/não certificados pode resultar em tarifas adicionais se o suporte da Dell for necessário em resposta à prestação de serviços por terceiros. Entre em contato com o revendedor ou o representante de vendas local da Dell para obter mais informações sobre a prestação de serviços de garantia e manutenção da Dell para Produtos adquiridos de um revendedor.

Na ausência de tal acordo autorizando explicitamente este Serviço e dependendo da localização do Cliente, este Serviço estará sujeito e será regido pelos Termos comerciais de venda da Dell ou pelo contrato de revenda ao qual a tabela a seguir fizer referência. Consulte a tabela abaixo, que mostra o URL aplicável à localização do cliente onde seu contrato está disponível. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos on-line.

Termos e condições aplicáveis às Compras de serviços

	Compras de serviços feitas diretamente	Compras de serviços feitas através de um revendedor autorizado
Estados Unidos	www.dell.com/cts	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Pessoa Jurídica Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Portanto, neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell será entendida como uma referência a você e qualquer referência à Pessoa Jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa Jurídica Dell enquanto provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor.
Canadá	Dell.ca/terms (em inglês) Dell.ca/conditions (em francês canadense)	
Países da América Latina e do Caribe	Site local Dell.com específico do país ou Contratos de serviço comercial Dell .*	
Ásia-Pacífico e Japão	Site local Dell.com específico do país ou Contratos de serviço comercial Dell *	
Europa, Oriente Médio e África	Site local Dell.com específico do país ou Contratos de serviço comercial Dell .* França: Contratos de serviço Dell França Alemanha: Dell.de/AGB Reino Unido: Dell.co.uk/terms	

* Os clientes podem acessar o site dell.com local automaticamente usando um dispositivo dentro de sua localidade ou escolhendo seu país na ferramenta de seleção de país em dell.com.

O Cliente também concorda que, se renovar, modificar, estender ou continuar a usar o Serviço além do período de vigência inicial, ele estará sujeito à Descrição de Serviço em vigor na época e disponível para análise em [Contratos de serviço comercial | Dell](#)

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” ou similar no site Dell.com durante a compra, em uma interface da Internet ou em um software Dell, você estará concordando em cumprir esta Descrição de serviço e os contratos nela incorporados por referência. Se você está firmando esta Descrição de Serviço em nome de uma empresa ou outra pessoa jurídica, 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 uma fatura.

Termos e Condições Adicionais

Pagamento do Hardware Adquirido com os Serviços. Salvo se acordado de outra forma por escrito, o pagamento do hardware, em nenhuma hipótese, dependerá da prestação ou do fornecimento dos Serviços comprados com ele.

Limites do escopo dos Serviços. A Dell poderá se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião, a prestação do Serviço criar um risco não aceitável à Dell ou aos provedores de serviços da Dell ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na execução devido a causas fora de seu controle, inclusive a incapacidade de o Cliente cumprir com suas obrigações nos termos desta Descrição de serviço.

Privacidade. A Dell tratará todas as informações pessoais coletadas sob esta Descrição de serviço de acordo com a Declaração de Privacidade da Dell da jurisdição aplicável, todas as quais estão disponíveis em <http://www.dell.com/localprivacy> e cada uma delas é incorporada por referência.

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

Atribuição e Terceirização. A Dell pode terceirizar este Serviço e/ou atribuir esta Descrição de Serviço a provedores de serviço terceirizados qualificados, que prestarão o Serviço em nome da Dell.

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

1. O Cliente deixar de pagar o preço total deste Serviço de acordo com os termos da fatura.
2. O Cliente for abusivo, ameaçador ou se recusar a cooperar com o analista assistente ou o técnico no local.
3. O Cliente não respeita os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de serviço.
4. A Dell se reserva o direito de recusar as solicitações do Cliente de substituição de componentes defeituosos se tais solicitações excederem significativamente as taxas de falha padrão do componente e do sistema envolvido, cujas taxas de falha são monitoradas constantemente. Se a Dell cancelar este Serviço de acordo com este parágrafo, ela enviará um aviso de cancelamento por escrito ao Cliente 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 10 (dez) 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 o Serviço de acordo com este parágrafo, o Cliente não terá direito ao reembolso das tarifas pagas ou devidas à Dell.

Limitações Geográficas e Realocação.

1. A Dell não terá nenhuma obrigação de fornecer Serviços de suporte com relação ao Produto com suporte que esteja fora da Área de Serviço da Dell. "Área de serviço da Dell" significa uma localização que está dentro de (i) um raio de 160 (cento e sessenta) quilômetros, ou 100 (cem) milhas, de carro de uma localização de serviço da Dell; e (ii) no mesmo país da localização de serviço da Dell, a menos que definido de outra forma no contrato vigente firmado com a Dell, hipótese em que a definição descrita no contrato em vigor prevalecerá. Para os Clientes situados na região EMEA, salvo indicação em contrário nesta Descrição de serviço ou no Contrato, o serviço no local está disponível até uma distância de 150 quilômetros da localização mais próxima de Logística da Dell (localização de retirada/entrega, ou PUDO). Antes da compra, entre em contato com seu representante de vendas para obter mais informações sobre a disponibilidade do serviço no local na região EMEA, de acordo com os locais de serviço da Dell.

2. Este Serviço não está disponível em todos os locais. Se seu Produto Suportado não estiver na localização geográfica correspondente ao local constante nos registros de serviço da Dell para seu Produto Suportado ou se a configuração dos detalhes for alterada e não relatada à Dell, a Dell precisará primeiro requalificar seu Produto Suportado para o direito ao suporte que você adquiriu, antes que os tempos de resposta do Produto Suportado possam ser reinstaurados. As opções de Serviço, inclusive níveis de serviço, horas de suporte técnico e tempos de resposta no local, podem variar conforme a região geográfica e a configuração, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra na localização do Cliente. Portanto, entre em contato com seu representante de vendas para obter essas informações. A obrigação da Dell de prestar os Serviços a Produtos com suporte realocados está sujeita a diversos fatores, incluindo, entre outros, disponibilidade do Serviço no local, taxas adicionais e inspeção e nova certificação dos Produtos com suporte realocados, de acordo com os honorários de

consultoria da Dell vigentes no momento referentes ao tempo e aos materiais utilizados. A menos que acordado de outro modo entre a Dell e o Cliente, nos casos em que as peças de serviço forem enviadas diretamente ao Cliente, o Cliente deverá ser capaz de receber as peças na localização de reparo dos Produtos com suporte. A Dell não será responsabilizada por atrasos no suporte devido à falha ou à recusa do Cliente em aceitar a remessa das peças.

Ordem de Precedência. Salvo quando acordado de outra forma por escrito entre as partes, se houver um conflito entre os termos de qualquer um dos documentos que compreendem este Contrato, os documentos prevalecerão na seguinte ordem: (i) esta Descrição de serviço; (ii) o Contrato. As condições prevalecentes serão interpretadas na forma mais estrita possível para resolver o conflito preservando o maior número possível de condições não conflitantes, inclusive preservando as cláusulas não conflitantes no mesmo parágrafo, seção ou subseção.

Termos e condições gerais para todos os Produtos suportados relativos a garantia em um Contrato de Vendas de Estrutura da Dell

Vigência do Serviço. Esta Descrição de serviço começa na data listada na sua fatura e continua até o fim da vigência (“Vigência”) indicada na fatura. Conforme aplicável, o número de Produtos com suporte, licenças, instalações, implantações, endpoints gerenciados ou usuários finais para os quais o Cliente adquiriu um ou mais Serviços, a taxa ou preço e a Vigência aplicável a cada Serviço são indicados na fatura do Cliente. Salvo se acordado por escrito de outra forma entre a Dell e o Cliente, as aquisições dos Serviços incluídos nesta Descrição de Serviço serão exclusivamente para uso interno do Cliente e não para fins de revenda ou agenciamento de serviços.

Produtos compatíveis com suporte. Este Serviço está disponível em Produtos com suporte tais como Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, XPS™, Chromebook™, Dell Wyse™ e monitores e docking stations da Dell, que sejam comprados em uma configuração padrão (“Produtos com suporte”). Como Produtos com suporte são regularmente adicionados, entre em contato com o representante de vendas para obter a lista mais recente de quais Serviços estão disponíveis em seus produtos Dell e de outras marcas. Cada Produto 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 Compatíveis. Ao entrar em contato com a Dell para tratar deste Serviço, consulte a Etiqueta de Serviço de seu Produto com suporte.

Escopo de garantia de hardware. Os serviços relacionados ao suporte podem incluir opções de suporte técnico (telefone, Internet etc.), peças de serviço e serviços de mão de obra relacionados para o conserto ou a substituição de defeitos em materiais ou na mão de obra conforme e pela duração da garantia limitada aplicável aos Produtos com suporte do Cliente (um “Incidente qualificado”). Consulte www.Dell.com/warranty (em inglês) ou o site Dell de sua região para obter informações sobre a garantia. Se preferir, entre em contato com um analista de suporte técnico da Dell para obter mais detalhes.

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 no software. O Cliente garantirá que a execução dos Serviços pela Dell não afetará tais garantias ou, se o fizer, o resultado deverá ser aceitável pelo Cliente. A Dell não se responsabiliza por garantias de terceiros nem por efeitos que os Serviços possam ter nessas garantias.

Programa de Serviços Internacionais da Dell. Este programa oferece opções de serviço e suporte a determinados produtos Dell em caso de viagens ao exterior por um período menor que 6 (seis) meses. Pode haver termos e condições adicionais. Entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter mais informações.

Substituição de unidade inteira; não devolução; propriedade da peça de serviço. Se a Dell concluir que um componente do Produto com suporte defeituoso pode ser desconectado e reconectado facilmente (como um teclado ou monitor) ou se o analista concluir que o Produto com suporte deve ser substituído por inteiro, a Dell se reservará o direito de enviar ao Cliente uma unidade inteira de substituição. Se a Dell entregar uma unidade de substituição ao Cliente, o Cliente deverá abdicar do sistema ou componente defeituoso correspondente, a menos que tenha adquirido o serviço “Mantenha seu disco rígido” para o sistema afetado e, nesse caso, poderá manter os respectivos discos rígidos. Todas as peças de serviço da Dell removidas do Produto suportado e/ou unidades inteiras devolvidas tornam-se propriedade da Dell. O Cliente deverá pagar à Dell o preço de varejo em vigor à época por qualquer peça de serviço ou unidade inteira removida do Produto suportado mantido pelo Cliente (com exceção de discos rígidos dos Produtos suportados cobertos pelo serviço “Mantenha seu disco rígido”) no caso de o Cliente ter recebido peças de substituição da Dell. Se o Cliente não abdicar do sistema ou componente defeituoso como exigido acima ou se a unidade defeituosa não for devolvida dentro de 10 (dez) dias de acordo com as instruções por escrito fornecidas com a unidade de substituição (no caso da unidade de substituição não ter sido entregue pessoalmente por um técnico da Dell), o Cliente concordará em pagar à Dell pela unidade de substituição no recebimento da fatura. Caso o Cliente não pague a fatura dentro de 10 (dez) dias após o recebimento, além dos direitos legais e soluções disponíveis, a Dell poderá rescindir esta Descrição de Serviço mediante aviso. A Dell utiliza, e o Cliente autoriza expressamente, o uso de peças novas e recondiçionadas fornecidas por diversos fabricantes na execução de reparos em garantia.

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. Se você não desejar fornecer autorização de crédito nem pagamento de acordo com este parágrafo, você não receberá o Item de substituição com base na troca avançada. Não cobraremos em seu cartão de crédito pelo 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 o produto está coberto pela garantia aplicável ao(s) Produto(s) com suporte do Cliente ou por um contrato de suporte válido. Consulte www.Dell.com/warranty (em inglês) ou o site Dell de sua região para obter informações sobre a garantia. Se preferir, entre em contato com um analista de suporte técnico da Dell para obter mais detalhes. 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, após o recebimento da peça ou do produto original, determinarmos que o problema com o produto não está coberto pela garantia aplicável ou pelo contrato de suporte válido, 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.

Peças no mesmo dia útil. Peça crítica é aquela que, quando apresenta falha, pode impedir que o Produto suportado execute suas funções básicas. Para receber peças no mesmo dia útil, o Cliente deve ter adquirido um contrato de serviço correspondente que inclua a entrega de peças no mesmo dia útil, e o Produto com suporte deve estar localizado dentro da área de cobertura, conforme determinado pela Dell. Se uma peça que é necessária para reparar um Produto suportado não estiver disponível em uma instalação da Dell próxima à localização do Cliente e precisar ser transferida de outra instalação, o envio ocorrerá assim que for comercialmente razoável.

Peças de reposição. A Dell utiliza, e o Cliente autoriza expressamente, o uso de peças novas e recondicionadas fornecidas por diversos fabricantes na execução de reparos em garantia.

Peças em estoque. Atualmente, a Dell tem peças em estoque em vários locais do mundo. As peças selecionadas talvez não estejam estocadas na localização mais próxima do Cliente. Se uma peça que é necessária para reparar um Produto suportado não estiver disponível em uma instalação da Dell próxima à localização do Cliente e precisar ser transferida de outra instalação, o envio ocorrerá assim que for possível e comercialmente razoável.

Transferência do Serviço. Sujeito às limitações estabelecidas nesta Descrição de serviço, o Cliente poderá transferir o Serviço a terceiros que tiverem adquirido o Produto suportado dele em sua totalidade antes da expiração da Vigência em vigor na época, desde que o Cliente seja o comprador original do Produto suportado e deste Serviço ou desde que o Cliente tenha adquirido o Produto suportado e este Serviço de seu proprietário original (ou de um cessionário anterior) e tenha seguido todos os procedimentos de transferência disponíveis em www.dell.com/support. Uma taxa de transferência poderá ser aplicada. Se o Cliente ou o cessionário do Cliente transferir o Produto com suporte para uma localização geográfica onde este Serviço não estiver disponível (ou não estiver disponível pelo mesmo preço), o Cliente ou o cessionário do Cliente poderá não ter cobertura ou poderá ter de pagar encargos adicionais para manter as mesmas categorias de cobertura de suporte na nova localização. Se o Cliente ou o cessionário do Cliente optar por não pagar tais encargos adicionais, o Serviço poderá ser automaticamente movido para categorias de suporte disponíveis na nova localização a esse preço ou a um preço inferior, sem possibilidade de reembolso. <http://www.dell.com/support>

Unidades não passíveis de manutenção em campo. Se, após o diagnóstico remoto e a solução de problemas, a Dell determinar que o Produto com suporte do cliente requer o Serviço de devolução para reparo, conforme descrito na tabela abaixo, o Cliente deverá embalar imediatamente o Produto com suporte e enviar ou agendar a coleta pela transportadora para o mesmo dia ou o próximo dia disponível com o objetivo de manter os direitos do Cliente. Após o reparo ou a substituição, a Dell entregará o Produto com suporte à transportadora para devolução ao Cliente. Se as opções que não sejam da Dell, adicionadas ao Produto coberto pelo suporte contratado pelo Cliente, forem a causa do problema relatado, uma taxa de serviço poderá ser aplicada e os tempos de reparo e devolução poderão ser adiados. A Dell se reserva o direito de enviar ao Cliente uma substituição completa da unidade para o Produto coberto pelo suporte, em vez de reparar e devolver o Produto coberto pelo suporte que o Cliente enviou para reparo.

O Cliente é obrigado a pagar o preço corrente padrão da Dell por qualquer peça de serviço retirada do Produto com suporte e não devolvida apropriadamente à Dell pelo Cliente. Não pagar oportunamente as peças de reposição que não foram devolvidos de forma adequada para a Dell por parte do Cliente pode resultar na suspensão do serviço do Cliente, estabelecido neste Contrato.

As opções de Serviço de retorno para reparo listadas na tabela abaixo não estão disponíveis em todos os países e localizações.

Nível de resposta de serviço	Opções adicionais (Se aplicável)	Descrições das opções de serviço
Opções do serviço de retorno para reparo	MIS (Mail-in Service, Serviço de Postagem)	O MIS (Mail-in Service, Serviço de Postagem) é iniciado quando o Cliente liga para o suporte técnico da Dell, como descrito acima. Durante o diagnóstico, o técnico da Dell determinará se é necessário que o Produto coberto pelo suporte seja enviado a um centro de reparo designado pela Dell para o suporte a um Incidente Qualificado. O tempo normal do ciclo, incluindo o envio à assistência técnica e a devolução, é de 10 dias úteis a partir da data em que o Cliente envia o Produto com suporte à Dell.
	CIS (Carry-In Service, Serviço de Entrega)	O CIS (Carry-In Service, Serviço de Entrega) é um serviço de “entrega” iniciado quando o Cliente liga para o suporte técnico da Dell, como descrito acima. Durante o processo de solução de problemas por telefone, o técnico da Dell analisará se o problema é devido a uma falha de hardware. Em caso afirmativo, a entrega do Produto Suportado a um centro de reparo ou local de remessa determinado pela Dell (pago pelo Cliente) será solicitada ao Cliente. O horário padrão de serviço é o comercial, disponível cinco dias por semana, exceto feriados nacionais. Os reparos de Incidentes qualificados serão feitos de acordo com o tempo de resposta identificado na Fatura do cliente. Quando o Produto coberto pelo suporte for reparado, a Dell entrará em contato com o Cliente a fim de planejar a devolução. Os Acordos de Nível de Serviço de reparo podem variar conforme o país e a cidade.
	Serviço de coleta e devolução	O Serviço de coleta e devolução é iniciado quando o Cliente liga para o suporte técnico da Dell, como descrito acima. Se um Incidente qualificado no Produto com suporte for diagnosticado e não puder ser solucionado por telefone com o técnico da Dell, um representante da Dell recolherá seu Produto com suporte e o levará a um centro de reparo designado pela Dell. O tempo de ciclo é 7 a 12 dias úteis, normalmente dez (10) dias que incluem o transporte até e desde o centro do reparo. A partir da data em que o cliente envia o produto suportado para a Dell. Esse método de serviço inclui a mão de obra e o reparo ou a substituição das peças na unidade principal do sistema, inclusive monitor, teclado e mouse, caso não tenham sido adquiridos separadamente.
Serviço de Troca Avançada	N/D	Para Clientes com Serviço de Troca Avançada em telas (monitores), docking stations e sistemas aplicáveis (por exemplo, XPS 9315), a Dell poderá enviar um produto de substituição ao local comercial do Cliente para dar suporte a um Incidente qualificado. Em alguns casos, a critério da Dell, um técnico de serviço no local também poderá ser despachado para substituir/instalar o produto de substituição. Ao receber o produto de substituição, o Cliente deverá devolver as telas (monitores), as docking stations e os sistemas aplicáveis com defeito à Dell, levando-os ao local designado da transportadora para devolução no prazo de três dias úteis. Se a Dell determinar que as telas (monitores), docking stations e/ou sistemas aplicáveis do Cliente não podem ser devolvidos em uma transportadora e o Cliente deve devolvê-los por meio de um método de devolução por malote, as instruções de embalagem e envio, bem como um conhecimento de envio pré-pago, serão enviados ao local do Cliente com o produto de reposição. Após o recebimento do produto de substituição, o Cliente embalará imediatamente as telas (monitores), docking stations e/ou sistemas aplicáveis, e enviará pelo correio ou agendará a coleta pela transportadora no mesmo dia ou no próximo dia disponível. Se o Cliente não devolver o item com defeito, uma taxa poderá ser cobrada.
Opções do serviço de retorno para reparo	Serviço de entrega realizada por parceiro (CIS) ⁶	O Serviço de entrega é um serviço de “entrega” iniciado por meio de uma ligação telefônica ou levando o Produto suportado a um centro de reparo ou local de envio designado pela Dell (pago pelo Cliente). O horário padrão de serviço é o comercial, disponível cinco dias por semana, exceto feriados nacionais. Os reparos de Incidentes qualificados serão feitos de acordo com o tempo de resposta identificado na Fatura do cliente. Quando o Produto coberto pelo suporte for reparado, o provedor de serviços autorizado pela Dell entrará em contato com o Cliente a fim de decidir recuperá-lo. Os Acordos de Nível de Serviço de reparo podem variar conforme o país e a cidade. O período rotativo é de 7 a 12 dias úteis, normalmente 10 (dez) dias.

⁶ O Serviço é realizado pelos Prestadores de Serviço Autorizado da Dell.

Nível de resposta de serviço	Opções adicionais (Se aplicável)	Descrições das opções de serviço
	Serviço de coleta e devolução realizado por parceiro (CAR) ⁷	O Serviço de coleta e devolução é iniciado com uma ligação para o provedor de serviço autorizado pela Dell. Se um Incidente qualificado no Produto suportado for diagnosticado e não puder ser solucionado por telefone, seu Provedor de serviço autorizado pela Dell recolherá o Produto suportado e o levará a um centro de reparo determinado pela Dell. O horário padrão de serviço é o comercial, disponível cinco dias por semana, exceto feriados nacionais. Os reparos de Incidentes qualificados serão feitos de acordo com o tempo de resposta identificado na Fatura do cliente. Quando o Produto coberto pelo suporte for reparado, o provedor de serviços autorizado pela Dell entrará em contato com o Cliente a fim de decidir devolvê-lo. Esse método de serviço inclui a mão de obra e o reparo ou a substituição das peças na unidade principal do sistema, inclusive monitor, teclado e mouse, caso não tenham sido adquiridos separadamente. Os Acordos de Nível de Serviço de reparo podem variar conforme o país e a cidade.
	Termos e condições aplicáveis a todas as opções de resposta não passíveis de manutenção em campo	<p>Os reparos de Incidentes qualificados serão feitos de acordo com o tempo de resposta identificado na Fatura do cliente. Assim que o Produto com suporte for reparado, ele será devolvido ao Cliente.</p> <p>Procedimentos de envio: durante o diagnóstico, o técnico da Dell fornecerá instruções sobre como devolver o produto ao centro de reparo designado pela Dell. O Produto suportado deve ser enviado para o endereço fornecido pelo técnico da Dell e claramente rotulado com o “número de autorização de devolução”. O técnico da Dell fornecerá o Número de autorização para devolução. Para acelerar o reparo ou a substituição, anexe uma breve descrição do problema por escrito. Coloque na embalagem original o produto que está sendo devolvido. Caso a embalagem original não esteja disponível, o técnico da Dell poderá auxiliar fornecendo uma embalagem. No entanto, poderá haver uma taxa pelo serviço.</p> <p>Precauções de envio: o Cliente não deve enviar manuais, informações confidenciais, exclusivas ou pessoais, ou mídias removíveis. A Dell não se responsabiliza por dados perdidos ou corrompidos, mídias danificadas ou perdidas, nem por informações confidenciais, de propriedade ou pessoais do Cliente.</p>

Termos e condições adicionais aplicáveis aos usuários finais que compram o produto com suporte de um OEM

O “OEM” é um revendedor que vende os Produtos suportados como um fabricante do equipamento original que está adquirindo os Produtos e Serviços Dell do grupo Dell OEM Solutions (ou seu sucessor) para um projeto de OEM. O OEM normalmente incorpora ou agrupa esses produtos da Dell com hardware, software ou outra propriedade intelectual pertencente ao Cliente OEM, resultando em um sistema ou solução especializado com a funcionalidade específica da tarefa ou do setor (esse sistema ou solução sendo uma “Solução de OEM”) e revende essa Solução de OEM com a marca própria do OEM. Com relação a OEMs, o termo “Produtos com suporte” inclui os Produtos Suportados da Dell que são fornecidos sem a marca Dell (*ou seja*, sistema pronto de OEM sem marca) e “Usuário final” significa você ou qualquer entidade que adquira uma Solução de OEM para sua própria utilização final e não para revenda, distribuição ou sublicenciamento a terceiros. É responsabilidade do OEM oferecer ao Usuário Final solução de problemas de primeiro nível. Um diagnóstico inicial apropriado de empenho máximo deverá ser realizado pelo OEM antes que a chamada vá para a Dell. Esse OEM permanece com a responsabilidade de fornecer a solução de problemas inicial, mesmo quando o Usuário final contata a Dell para solicitar o serviço. Além disso, se um Usuário final contatar a Dell para o serviço sem contatar seu OEM, a Dell pedirá que o Usuário final contate o OEM para receber uma solução de problemas de primeiro nível antes de contatar a Dell.

⁷ O Serviço de Coleta e Devolução por Parceiro (CAR) é realizado pelos Prestadores de Serviço Autorizados da Dell.