

# Descrição de serviço

## Dell ProSupport Plus for PCs

### Introdução

A Dell tem o prazer de fornecer o ProSupport Plus for PCs (o(s) "Serviço(s)" ou "Serviços de suporte") em conformidade com esta descrição de serviço ("Descrição de serviço"). A cotação, o formulário de pedido, outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido da Dell (a "Fatura") incluirá o nome dos Produtos compatíveis e as opções de serviço e relacionadas aplicáveis, se houver. 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.

### O escopo deste Serviço

Os recursos deste serviço incluem os seguintes, projetados para garantir o preparo operacional do Produto compatível:

- Acesso prioritário 24x7 (inclusive feriados)<sup>1</sup> 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 e/ou fornecimento de peças de reposição ao local de instalação ou a outro local da empresa do Cliente aprovado pela Dell como detalhado no Contrato (conforme a necessidade e de acordo com a opção de suporte adquirida) para resolver um problema do Produto compatível.
- Substituição de peças, quando considerado necessário para resolver ou evitar um problema.
- Service Account Manager (SAM) para clientes com 500 ou mais Produtos compatíveis do ProSupport Plus.
- Accidental Damage.
- Keep Your Hard Drive.
- Os direitos do ProSupport Plus incluem acesso ao TechDirect e ao SupportAssist, que 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.
  - Envio de peças de autoatendimento.
- Assistência colaborativa.
- Suporte abrangente de software.

### 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 medir 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 seus 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 (ou superior) válido.

O SupportAssist for Business PCs deve ser instalado e configurado de modo a transmitir os dados do sistema à Dell para receber benefícios ilimitados a:

- Monitoramento proativo de sistemas em busca de problemas que afetam a operação e o desempenho normais, incluindo insights sobre a utilização baseada em telemetria e a geração de relatórios de desempenho.
- 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 eficaz dos problemas remotamente.
- Atualizações automáticas de driver e firmware.
- Remoção automática de vírus.
- Scripts que automatizam tarefas e corrigem problemas.

<sup>1</sup> A disponibilidade varia de acordo com o país e limita-se a esforços comercialmente razoáveis. Clientes e parceiros de canal da Dell devem entrar em contato com o representante de vendas para obter mais informações.

O 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](http://www.Dell.com/Privacy) para conferir na íntegra a Política de Privacidade da Dell. Devido a requisitos específicos do sistema operacional, o SupportAssist pode não estar disponível em todos os Produtos Dell compatíveis. Para saber mais sobre o SupportAssist, incluindo a configuração, a implementação e a utilização, e consultar a lista mais recente de produtos Dell compatíveis, acesse o site do SupportAssist em: [www.Dell.com/en-us/lp/dt/Supportassist-Business-PC](http://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 conjunto com Produtos compatíveis 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. Veja os atuais [parceiros da Assistência colaborativa](#) e acesse <https://dell.com/support>, conforme aplicável. Observe que os produtos compatíveis de terceiros podem ser alterados a qualquer momento, sem qualquer aviso prévio ao Cliente.

## Suporte abrangente de software

O Dell ProSupport Plus inclui o Suporte abrangente de software da Dell para determinados aplicativos de usuário final, sistemas operacionais e firmware de OEM da Dell em Produtos compatíveis (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 atuais parceiros do Suporte abrangente de software:

<http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf>. Observe que os Produtos compatíveis de terceiros cobertos pelo suporte podem ser alterados a qualquer momento, sem qualquer aviso prévio aos Clientes.

**Restrições do Suporte abrangente de software da Dell.** A Dell não garante que nenhuma questão específica 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 CPU com uma workstation e outros periféricos). A Dell poderá concluir que um problema de software é suficientemente complexo ou que o Produto compatível contratado pelo Cliente é de uma natureza tal que impede a análise eficaz do problema por suporte remoto. 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.

## Service Account Manager

O SAM designado do ProSupport Plus é um recurso remoto que oferece uma ampla variedade de recursos de gerenciamento do sistema, do ambiente e de contas que foram projetados para reduzir o tempo de inatividade e melhorar a experiência geral de suporte da Dell. Para receber os Serviços fornecidos por um Service Account Manager (SAM) (os “Serviços do SAM”), os Clientes devem i) ter 500 ou mais Produtos compatíveis com contratos de serviço ativos do ProSupport Plus e ser o proprietário registrado das Etiquetas de serviço correspondentes e ii) estar devidamente integrado pela Dell.

O limite de 500 sistemas pode ser atingido por qualquer combinação de direitos existentes aos Serviços descritos nesta Descrição de serviço que tenham pelo menos 90 dias restantes e aos Serviços ProSupport Plus for Infrastructure que tenham pelo menos 90 dias restantes. Se, no momento da compra desses Serviços, o Cliente não atender ao limite mínimo de 500 sistemas, a Dell monitorará as compras subsequentes do Cliente e se, em seguida, o Cliente atender ou exceder o limite de 500 sistemas, ele se tornará elegível para os Serviços do SAM e a Dell tentará proativamente entrar em contato com ele para agendar a integração dos Serviços do SAM.

Se a Dell tentar entrar em contato com o Cliente usando as informações de contato disponíveis nos registros de vendas e serviços da Dell, seja no momento da compra dos Serviços ou em qualquer data posterior, quando o Cliente atingir ou exceder o limite de 500 sistemas, e ele não atender ou se recusar a atender ou a fornecer as informações exigidas pela Dell para integrá-lo a fim de receber os Serviços do SAM, a Dell terá cumprido sua obrigação de fornecer os Serviços do SAM no âmbito desta Descrição de serviço. Posteriormente, se o Cliente quiser ser integrado e receber os Serviços do SAM após a tentativa proativa da Dell de integrá-lo não ter sido bem-sucedida, o Cliente deverá entrar em contato com a Dell, solicitar a integração e fornecer as informações solicitadas. Os Clientes que atenderem ao limite de 500 sistemas, mas posteriormente ficarem abaixo dele, perderão o direito aos Serviços do SAM 90 dias após a data em que o Cliente ficar abaixo do limite de 500 sistemas.

## Incluído com os Serviços do SAM do ProSupport Plus

- Assistência na integração para garantir que o cliente esteja totalmente habilitado a receber os serviços ProSupport Plus.
- Planejamento de suporte cobrindo sistemas elegíveis, antecipando as necessidades de serviço atuais e futuras dos clientes.
- Geração de relatórios mensais e recomendações sobre sistemas elegíveis, incluindo:
  - Resumo dos chamados abertos e fechados por mês.
  - Verificação de versões de software do sistema atualmente instaladas com base em recomendações de código de destino.
  - Status do contrato, incluindo datas de início/fim e outros detalhes básicos do contrato.
- Colaboração, em nome do cliente, em todas as organizações de serviços e comerciais da Dell, quando necessário, para resolver questões técnicas ou de negócios.
- Gerenciamento de escala para ocasiões em que os problemas não são resolvidos pelos processos padronizados. Atuação como elo dos Serviços para coordenar todos os recursos necessários para resolver os problemas do serviço ou problemas sistêmicos, conforme necessário.
- Gerenciamento de crises. Fornecimento de um ponto único de contato para a comunicação e a colaboração entre o Cliente e a Dell quando ocorrerem interrupções críticas não planejadas nos serviços de TI, como desastres naturais ou outras situações inesperadas.
- Análises de serviço. Prazo, cronograma e temas a serem abordados serão acordados entre o Cliente e o SAM durante a integração.

## Não incluído com o Serviço do SAM do ProSupport Plus

- Engajamento do SAM quando um cliente não atender ao limite mínimo de 500 sistemas elegíveis para o ProSupport Plus ou em Produtos compatíveis que não são elegíveis com um contrato do ProSupport Plus.
- Suporte técnico, solução de problemas ou atividades de diagnóstico. (fornecido pelo suporte técnico do ProSupport Plus)
- Orçamento ou venda de Produtos e serviços.
- Substituição de peças em caso de defeito do Produto compatível.
- Instalação e configuração de software ou hardware.
- Qualquer outro serviço não incluído nesta seção de Serviços do SAM.

## Informações adicionais importantes sobre o Serviço do SAM do ProSupport Plus

- 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.
- O suporte fora do horário comercial pode ser fornecido por outros recursos da organização de suporte e implementação global da Dell, a critério da Dell.
- A localização do SAM será atribuída durante a integração, com base na disponibilidade de pessoal e área de serviço preferencial dos clientes.
- O suporte será feito no idioma local do SAM. Alguns idiomas específicos podem estar limitados pela disponibilidade de equipe.
- O Revendedor autorizado Dell pode receber os Serviços do SAM, incluindo geração de relatórios. Os relatórios podem não ser categorizados por clientes usuários finais específicos.
- Os revendedores autorizados da Dell devem identificar os Produtos compatíveis revendidos, concluir o processo de transferência de etiquetas da Dell para alterar a propriedade para o novo cliente usuário final e fornecer ao SAM as informações de contato do novo cliente para validar o direito e integrar o Cliente separadamente.

## Accidental Damage

**NOTA:** Estes termos e condições do serviço Accidental Damage NÃO são aplicáveis aos clientes na Austrália, Áustria, Bélgica, República Tcheca, Dinamarca, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Holanda, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Noruega, Polônia, Portugal, África do Sul, Coreia do Sul, Eslováquia, Espanha, Suécia, Suíça, Nova Zelândia, Bulgária, Croácia, Estônia, Rússia, Hungria, Islândia, Letônia, Turquia, Lituânia, Romênia, Eslovênia e Reino Unido.

Os Clientes na região EMEA podem visualizar as condições do Accidental Damage Protection separadamente, que descrevem os termos e condições aplicáveis ao recurso Accidental Damage resultante da compra, pelo Cliente, do ProSupport Plus em: [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global).

Os clientes na Austrália e Nova Zelândia podem acessar a descrição de serviço do Dell Accidental Damage Protection Insurance, que descreverá os termos e condições aplicáveis ao recurso Accidental Damage resultante da compra, pelo Cliente, do ProSupport Plus em: [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global). Os Clientes desses países também podem solicitar os termos e condições ao representante de vendas da Dell.

Durante a vigência deste Contrato e estando sujeito às limitações deste Contrato, nós repararemos o Produto compatível conforme necessário para corrigir os danos que ocorrerem durante a utilização normal do Produto compatível e que forem causados por danos acidentais de manuseio (incluindo quedas e derramamentos) ou sobrecargas elétricas (o "Serviço Accidental Damage").

Somente peças integradas ou incorporadas à unidade básica do Produto compatível, inclusive peças ou acessórios necessários para o funcionamento normal da unidade básica e enviados ao ponto de venda, como memória interna, LCD integrado, componentes/switches internos, botões integrados, gavetas, tampas ou painéis, controles remotos ou cabos, são cobertos pelo serviço Accidental Damage.

Quando o serviço Accidental Damage for adquirido para um sistema desktop, tanto o desktop quanto o monitor adquiridos serão cobertos pelo Contrato. O serviço Accidental Damage não abrange os computadores conectados externamente, periféricos (tais como impressoras, entre outras) ou outros dispositivos que possam funcionar em conjunto com o Produto compatível. Este serviço não abrange os componentes, gabinetes, suportes de parede para televisão ou monitor, cabos ou itens classificados como “acessórios” ou “consumíveis” e que não estejam integrados nem incorporados à unidade básica do Produto compatível, tais como baterias 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, dock stations, modems externos, alto-falantes externos, dispositivos de jogo, discos de jogo, monitores secundários, mouse externo para notebooks, teclados externos para notebooks ou outros dispositivos de entrada/saída, nenhum outro componente externo ao Produto compatível para o qual foi adquirido o Serviço nem outros componentes/peças que exijam manutenção regular do usuário.

Se a Dell reparar o Produto compatível, você entende e concorda que poderemos substituir peças originais por peças novas ou usadas do fabricante original ou por peças equivalentes de outro fabricante, na medida permitida pela legislação local aplicável (e seu consentimento para o uso de tais peças pode ser solicitado quando você comunicar à Dell um Incidente qualificado como dano acidental). As peças de reposição terão funcionalidade equivalente às peças originais. A nosso critério, poderemos designar uma empresa afiliada ou um contrato terceirizado para concluir os reparos no Produto compatível.

Se a Dell decidir que é necessário substituir o Produto compatível, em vez de repará-lo, você receberá um Produto compatível equivalente ou melhor do que aquele que você comprou inicialmente, o que será determinado segundo nossos critérios exclusivos e aceitáveis.

Para qualquer incidente que a Dell determine como elegível para o Serviço Accidental Damage sob este Contrato (um “Incidente qualificado como dano acidental”), a cobertura do Serviço será limitada a um Incidente qualificado como dano acidental por Produto compatível pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir da data de início da vigência dos Serviços. A capacidade de enviar um incidente não se acumula nem é transferida para nenhum período de doze meses subsequente. Assim, durante qualquer período de doze meses de vigência, apenas um Incidente qualificado como dano acidental pode ser relatado pelo Cliente à Dell para obtenção do serviço Accidental Damage. Entretanto, cada Incidente qualificado como dano acidental será aplicado ao período de 12 meses durante o qual for relatado, mesmo que tal incidente seja resolvido durante um período subsequente. Após o limite do Incidente qualificado como dano acidental ser atingido, o Cliente poderá solicitar o reparo do Produto compatível por um custo adicional.

Este não é um contrato de seguro. Leia este Contrato atentamente e observe que a Dell se reserva o direito de, a qualquer momento, alterar ou modificar qualquer termo ou condição estabelecido neste Contrato. A Dell também se reserva o direito de determinar quando e como tais alterações serão aplicadas, tanto para os Clientes atuais quanto para Clientes futuros.

**Nível de resposta de serviço.** Ao solicitar o Serviço, você deve permitir que a Dell avalie o Produto compatível para determinar se ele está qualificado ou não para o Serviço. O agente do suporte técnico da Dell informará você das opções disponíveis para envio do Produto compatível à Dell para avaliação e reparo. Contanto que você siga nossas instruções, conforme especificado na seção abaixo “Cooperação do cliente”, a Dell pagará todas as despesas de envio para a devolução do Produto compatível às instalações de serviço da Dell. Em alguns casos, a Dell pode utilizar outros métodos de avaliação e reparo disponíveis para você como parte do Serviço. Este serviço Accidental Damage não abrange software. Essa exclusão de software inclui, entre outros: 1) qualquer defeito ou dano (incluindo, entre outros, danos causados por vírus) ao software pré-carregado, adquirido com ou incluído no Produto compatível e 2) qualquer software carregado por meio da Integração personalizada na fábrica. Além disso, este Serviço não abrange outros itens adicionados por meio da Integração personalizada na fábrica. Tomaremos as iniciativas cabíveis, ainda que este Contrato não garanta isso, para corrigir ou substituir itens de Integração personalizada na fábrica que não sejam de software e possam ser, de outra forma, componentes excluídos.

**Limitações do serviço Accidental Damage.** Este Contrato não abrange e não nos obriga a reparar ou substituir:

- Qualquer dano ou defeito estético no Produto compatível. De acordo com os termos deste Contrato, não temos a obrigação de reparar desgastes consideráveis no Produto compatível nem outros itens superficiais, como arranhões e amassados que não prejudiquem materialmente o uso do Produto compatível.
- Qualquer Produto compatível que qualquer pessoa estranha à Dell, ou designada por ela, tenha tentado reparar. Não forneceremos o Serviço para nenhum defeito do Produto compatível que surja depois que você ou qualquer outra pessoa não autorizada pela Dell efetuar ou tentar efetuar o reparo do Produto compatível.
- Qualquer Produto compatível que sofra danos relacionados a, ou resultantes de, uma Instalação por parte do cliente incorreta ou inadequada. A “Instalação por parte do cliente” deve incluir qualquer um dos seguintes itens executados pelo Cliente ou por terceiros em nome dele: (1) desempacotamento ou transferência do Produto compatível, (2) instalação ou montagem de um Produto compatível em uma parede ou em outra estrutura (ou remoção da mesma instalação) e (3) fixação de suportes ou outros dispositivos para suportar peso, projetados para montagem ou anexação a uma parede ou em outra estrutura (ou sua remoção). A Instalação por parte do cliente não inclui os serviços de instalação adquiridos da Dell.
- Qualquer Produto compatível perdido ou roubado. Para reparar ou substituir um Produto compatível, você deverá nos devolver o Produto compatível em sua totalidade.

- Qualquer Produto compatível danificado por incêndio proveniente de uma fonte externa, danificado intencionalmente ou por uso indevido, abuso, desrespeito às instruções fornecidas com o Produto compatível ou sua utilização em ambiente inadequado. Caso encontremos evidências de dano intencional, uso indevido, abuso, desrespeito às instruções fornecidas com o Produto compatível ou sua utilização em um ambiente inapropriado, não temos a obrigação de reparar ou substituir o Produto compatível.
- Exceto os itens especificamente demonstrados aqui, nenhum outro dano que não seja decorrente de defeitos em materiais, na produção ou da utilização normal do Produto compatível abrangido.

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

- As solicitações de serviço para o Produto compatível não podem ser apresentados até 30 dias após a data de aquisição do Serviço, como indicado na Fatura, na página de informações ou em outra confirmação de pedido do Cliente; desde que, no entanto, o período de espera de 30 dias não se aplique a Clientes que estendam o período de serviço antes da expiração do termo de serviço anterior.
- O Cliente é responsável por garantir que o Produto compatível esteja em condições normais de funcionamento quando os Serviços (incluindo o serviço Accidental Damage) forem adquiridos. A Dell não será responsável, sob nenhuma circunstância, por qualquer dano ou defeito preexistente à aquisição do Serviço pelo Cliente.
- A Dell reserva-se o direito de inspecionar o Produto compatível para confirmar que ele está em condições normais de funcionamento. A Dell pode, por um custo adicional, oferecer ao Cliente opções de reparo para que o mencionado Produto compatível volte ao funcionamento normal.
- Se, após a inspeção, a Dell determinar a seu próprio critério que o dano ou defeito do Produto compatível existia antes da aquisição do Serviço, a solicitação de Serviço será negada.

## Keep Your Hard Drive

O Serviço Keep Your Hard Drive (Serviço KYHD) permite que os Clientes mantenham a posse de seus discos rígidos com falha (unidades de disco rígido [HDD] padrão, unidades de estado sólido [SSD] e unidades Serial ATA [SATA]) ao receber discos rígidos para uma Substituição de KYHD qualificada. Uma "Substituição de KYHD qualificada" é o reparo e/ou a substituição resultante de defeitos de fabricação que venham a ocorrer dentro do período de garantia do hardware aplicável aos Produtos compatíveis do Cliente. Todos os Reparos qualificados são fornecidos de acordo com os termos da garantia limitada de hardware ou do contrato de serviço do Cliente.

**Produtos compatíveis:** o Serviço KYHD está disponível com os sistemas OptiPlex™, Precision™, Latitude™, Vostro™, XPS™, Alienware™ e Inspiron™ que estão em uma configuração padrão. O Serviço KYHD é executado simultaneamente com a garantia limitada de hardware e está disponível em sistemas que contenham discos rígidos substituíveis em campo. A Dell só substitui um disco rígido defeituoso que tenha sido adquirido da Dell e instalado em um sistema Dell, excluindo itens adquiridos por meio do grupo de Software e Periféricos da Dell, seja no momento da compra do sistema ou como um kit do Cliente e que ainda esteja na garantia. O Serviço KYHD só fica disponível para o Cliente depois que um Produto compatível é considerado elegível para Substituição de KYHD qualificada pela Dell. O Serviço KYHD não está disponível em modelos com um disco rígido soldado. Consulte seu representante de vendas para obter mais informações.

## Procedimentos de suporte do Keep Your Hard Drive

**Receber suporte:** os Clientes devem entrar em contato com o suporte técnico da Dell de acordo com a seção "Como entrar em contato com a Dell" acima quando houver um problema ou houver suspeita de uma falha no disco rígido. Os Clientes receberão suporte de acordo com o direito de nível de serviço aplicável sob este Contrato. Se o técnico determinar que o disco rígido requer Substituição de KYHD qualificada, a Dell enviará o disco rígido de substituição ao Cliente de acordo com seu direito de nível de serviço sob este Contrato. Este Serviço KYHD permite que o Cliente mantenha a posse da unidade defeituosa.

Caso um Cliente adquira o Serviço KYHD e inclua ou envie separadamente à Dell o disco rígido do Produto compatível qualificado para esse Serviço como parte de uma Substituição de KYHD qualificada, o Cliente concorda que a devolução de um disco rígido qualificado para este Serviço (uma "Unidade qualificada devolvida") constitui renúncia a seu direito de receber o Serviço da Dell. Após a Dell receber uma Unidade qualificada devolvida, a Dell não terá mais obrigação para com o Cliente com relação à Unidade qualificada devolvida. A Dell não será obrigada a devolver ao Cliente a Unidade qualificada devolvida nem a remover dados ou tomar qualquer outra medida relativa à Unidade qualificada devolvida do Cliente nem a qualquer dado armazenado na Unidade qualificada devolvida. Caso a Dell receba uma Unidade qualificada devolvida, a Dell pode processar essa Unidade seguindo as políticas padrão da Dell, como um disco rígido que foi devolvido à Dell em conformidade com os termos do contrato de serviço e garantia pertinente, aplicável ao Produto compatível do Cliente.

As taxas de falhas em discos rígidos são monitoradas constantemente, e a Dell se reserva o direito de recusar o serviço se entender que o Cliente está usando em demasia o serviço KYHD (tal como quando as solicitações do Cliente para substituição de discos rígidos defeituosos excedem materialmente as taxas de falha padrão da unidade e do sistema envolvidos). Se a Dell determinar (a critério exclusivo da própria Dell) que um Cliente está utilizando abusivamente o Serviço, a Dell se reserva o direito de cancelar o Serviço de acordo com os termos de cancelamento abaixo.

## O Serviço Keep Your Hard Drive não inclui:

- Reparo ou substituição. Qualquer suporte para reparo ou substituição é fornecido em conformidade com a garantia limitada de hardware ou o contrato de serviço do cliente.
- Destruição ou limpeza de dados.
- Recuperação, descarte ou reciclagem de ativos.
- Retenção de discos rígidos que estão sujeitos a recall do Produto compatível devido a riscos para a saúde e a segurança. Discos rígidos não padrão solicitados como parte do Serviço de integração personalizada na fábrica da Dell.
- Suporte para discos rígidos danificados/retidos. (O suporte continua somente para o disco rígido de substituição, de acordo com a garantia limitada de hardware ou o contrato de serviço aplicáveis.)
- Todas as atividades que não estão expressamente declaradas nesta Descrição de serviço.

## Responsabilidades do Cliente pelo Serviço Keep Your Hard Drive

- **Informe falhas no disco rígido.** Informar todas as ocorrências de falha no disco rígido ao suporte de garantia de hardware da Dell, conforme o contrato de serviço aplicável do Cliente.
- **Forneça informações sobre as peças.** Quando solicitado, forneça à Dell as informações de identificação da peça (PPID) ou os detalhes adequados para validar a ocorrência de uma falha na unidade coberta pelo Contrato.

## Como contatar a Dell para um Serviço

### Etapa 1: Entre em contato com a Dell para obter assistência

- As informações de contato estão disponíveis em [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support).
- Entre em contato com a Dell de um lugar que tenha acesso físico ao Produto compatível.
- 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 compatível contratado pelo Cliente, o serviço e os níveis de resposta aplicáveis e confirmará se há alguma expiração de serviços.

### Etapa 2: 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. Possivelmente, você será solicitado a acessar a parte interna do Produto compatível quando for seguro.
- Se, após a conclusão do diagnóstico ou da solução de problemas, a Dell determinar que é necessário substituir uma peça, devolver o Produto compatível para manutenção ou enviar um técnico para prestar 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 de um chamado ao site de autorremessa ou à fila telefônica da sua região de acordo com os termos e condições do TechDirect.

## 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 Plus, 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, do diagnóstico e da determinação de problemas remotamente por um analista da Dell, que especificará 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 de negócios do Cliente para o Incidente qualificado.

Tipo de resposta no local	Tempo de resposta no local <sup>2</sup>	Restrições/termos especiais
<b>Resposta no local em 4 horas</b>	Após a solução de problemas e o diagnóstico remoto, um técnico normalmente chega ao local em até 4 horas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.</li> <li>• Disponível nos locais definidos com resposta em 4 (quatro) horas.</li> <li>• Disponível em determinados modelos de Produtos compatíveis em locais específicos.</li> <li>• Os locais das peças de 4 horas mantêm em estoque os componentes essenciais de Produtos compatíveis, conforme determinado pela Dell. As peças não essenciais ao funcionamento podem ser enviadas em 24 horas.</li> </ul>

<sup>2</sup> 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.

<b>Resposta no local no mesmo dia útil</b>	Após a solução de problemas e o diagnóstico remoto, um técnico pode geralmente ser enviado ao local no mesmo dia útil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.</li> <li>Disponível nos locais definidos de resposta em 8 (oito) horas.</li> <li>Disponível em determinados modelos de Produtos compatíveis em locais específicos.</li> <li>Os locais das peças de 8 horas mantêm em estoque os componentes essenciais de Produtos compatíveis, conforme determinado pela Dell. As peças não essenciais ao funcionamento podem ser enviadas em 24 horas.</li> </ul>
<b>Resposta no local no próximo dia útil</b>	Após a solução de problemas e o diagnóstico remoto, um técnico pode geralmente ser enviado ao local no próximo dia útil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponível 5 (cinco) dias por semana, 10 (dez) horas por dia, exceto feriados.</li> <li>Ligações recebidas pela central de especialistas da Dell após as 17h<sup>2</sup> do horário local do Cliente (de segunda a sexta-feira) e/ou envios realizados pela Dell após esse horário poderão exigir um dia útil adicional para que o técnico de serviço chegue ao local do Cliente.</li> <li>Disponível somente em determinados modelos de Produtos compatíveis.</li> </ul>
<b>Fora dos Estados Unidos Continental (“OCONUS”) Clientes</b>	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"> <li>Limitado a Clientes OCONUS aprovados pela Dell (somente para os EUA).</li> <li>Clientes federais deverão consultar os Locais de serviço OCONUS no contrato de serviço aplicável firmado separadamente entre o Cliente e a Dell.</li> </ul>

## Serviços não incluídos

- Assistência administrativa ou de desempenho.
- Atividades não expressamente descritas nem definidas nesta Descrição de serviço, incluindo, entre outras, instalação, desinstalação, realocação, assistência a treinamento e atividades de administração remota.
- 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 cobertos pelo Serviço estendido de bateria da Dell ou baterias adquiridas com uma garantia de defeito do fabricante de 3 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 equipamento danificado por fenômenos naturais (como, entre outros, relâmpagos, enchentes, tornados, terremotos e furacões), uso inadequado, mau uso do Produto com Suporte ou de seus componentes (como, entre outros, uso incorreto de tensões elétricas e fusíveis, uso de dispositivos ou acessórios incompatíveis, ventilação inadequada ou insuficiente, ou falha ao seguir as instruções de operação), modificação, ambiente físico ou operacional inadequado, manutenção imprópria por parte do Cliente (ou representante do Cliente), transporte do Produto com Suporte de maneira incompatível com a estrutura do produto, remoção ou alteração das etiquetas de identificação do equipamento ou das peças, ou falha causada por um Produto compatível pelo qual a Dell não tem responsabilidade.
- 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 expressamente especificados nesta Descrição de serviço.
- Criação de scripts, programas, projeto/implementação de bancos de dados, desenvolvimento na Web ou kernels recompilados.
- Reparo de danos ou defeitos nos Produtos compatíveis que sejam apenas aparentes e não afetem a funcionalidade do dispositivo.
- Reparos necessários devido a problemas de software ou como resultado de alteração, ajuste ou reparo feito por alguém que não seja da Dell, de um revendedor ou provedor de serviço autorizado da Dell ou por clientes que utilizam peças CSR (peças substituíveis pelo cliente).

## Responsabilidades gerais do cliente por todos os Produtos compatíveis 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, o software, o hardware, os sistemas licenciados ou pertencentes ao Cliente e os dados neles contidos, além de todos os componentes de hardware e software neles incluídos, a fim de prestar esses Serviços. Se o Cliente ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la, à própria custa, antes de solicitar que a Dell realize esses Serviços.

**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 suas instalações e aos Produtos compatíveis, inclusive amplo espaço de trabalho, eletricidade e linha telefônica local. 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 Produto compatível ainda não incluir esses itens.

**Backup dos dados.** 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. A Dell Technologies não será responsável pela restauração ou reinstalação de programas ou dados. Exceto quando proibido pelas leis locais aplicáveis, a Dell Technologies não terá responsabilidade por perda de dados em relação a:

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 Technologies ou de um provedor de serviços terceirizado.

**Garantias de terceiros.** Estes Serviços podem exigir que a Dell tenha acesso a hardware ou software não produzido ou vendido 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.

## 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 da compra deste Serviço (a “Pessoa jurídica Dell”). A prestação deste Serviço está sujeita e é regida por um Contrato firmado entre o Cliente e a Pessoa jurídica 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 acordo pode fornecer termos iguais aos deste documento ou dos termos on-line abaixo. O revendedor pode combinar com a Dell a prestação de serviços de garantia e/ou manutenção ao 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 junto a 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. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos on-line.

## Termos e condições aplicáveis às compras dos Serviços

	Compras de serviços feitas diretamente	Compras de serviços feitas por meio de um revendedor autorizado
<b>Estados Unidos</b>	<a href="https://www.dell.com/cts">Dell.com/cts</a>	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituem um acordo 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, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de
<b>Canadá</b>	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (inglês) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (francês - Canadá)	
<b>Países da América Latina e do Caribe</b>	Site <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> local específico do país ou <a href="https://www.dell.com/service-descriptions">Dell.com/service-descriptions</a> .*	

<b>Ásia-Pacífico e Japão</b>	Site <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> local específico do país ou <a href="http://Dell.com/service-descriptions">Dell.com/service-descriptions</a> .*	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.
<b>Europa, Oriente Médio e África</b>	Site <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> local específico do país ou <a href="http://Dell.com/service-descriptions">Dell.com/service-descriptions</a> .* França: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Alemanha: <a href="http://Dell.de/AGB">Dell.de/AGB</a> Reino Unido: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	

\*Os clientes podem acessar seu site [Dell.com](http://Dell.com) local automaticamente usando um dispositivo em sua localidade ou escolhendo seu país na ferramenta de seleção de país do site dell.com.

O Cliente também concorda que, ao renovar, modificar, estender ou continuar a usar o Serviço além do período de vigência inicial, o Serviço estará sujeito à Descrição de serviço em vigor na época e disponível para análise em [www.Dell.com/service-descriptions/global](http://www.Dell.com/service-descriptions/global).

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 acordos 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 um formulário de pedido.

## 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 [www.Dell.com/localprivacy](http://www.Dell.com/localprivacy) e cada uma delas é incorporada por referência.

**Serviços opcionais.** Os serviços opcionais (inclusive suporte em pontos de necessidade, instalação, consultoria, serviços gerenciados, de suporte, profissionais ou de treinamento) podem estar disponíveis para compra junto à Dell e variarão de acordo com a localização do Cliente. Os serviços opcionais podem exigir um acordo 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 respeitar 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. Essas taxas de falha são monitoradas constantemente pela Dell.

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 este Serviço de acordo com este parágrafo, o Cliente não terá direito ao reembolso das tarifas pagas ou devidas à Dell.

### Limitações geográficas e realocação.

A Dell não terá obrigação de prestar Serviços de suporte para Produtos compatíveis 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 acordo vigente firmado com a Dell, hipótese em que a definição descrita no acordo 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 de logística da Dell mais próxima (local de retirada/entrega (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.

Este Serviço não está disponível em todos os locais. Se seu Produto compatível não estiver na localização geográfica correspondente ao local especificado nos registros de serviço da Dell para seu Produto compatível ou se a configuração for alterada e não relatada à Dell, a Dell precisará primeiro requalificar seu Produto compatível para o direito ao suporte que você adquiriu, antes que os tempos de resposta do Produto compatível 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 compatíveis realocados está sujeita a diversos fatores, incluindo, entre outros, disponibilidade do Serviço no local, taxas adicionais, inspeção e nova certificação dos Produtos compatíveis 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 outra forma 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 compatíveis. 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 se 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 compatíveis relativos a garantia em um Contrato de vendas de estrutura da Dell

**Vigência do serviço.** Esta Descrição de serviço começa na data inicial apresentada na Fatura e continua por toda a vigência (“Vigência”) indicada na Fatura. A quantidade de sistemas, licenças, instalações, implementações, endpoints ou usuários finais gerenciados para os quais o Cliente adquiriu um ou mais Serviços, o valor ou o preço e a Vigência aplicável a cada Serviço estão indicados na Fatura do Cliente, conforme aplicável. 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.** Este Serviço está disponível nos Produtos compatíveis que incluem alguns sistemas Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™ e Chromebook™ que tenham sido adquiridos em uma configuração padrão (“Produtos compatíveis”). Como Produtos compatíveis 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 compatíveis. Cada Produto compatível 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 compatível. Ao entrar em contato com a Dell para tratar deste Serviço, consulte a Etiqueta de serviço de seu Produto compatível.

**Escopo da 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 reparar os defeitos no material ou na mão de obra conforme e pela duração da garantia limitada aplicável aos Produtos compatíveis do Cliente (um “Incidente qualificado”). Consulte [www.Dell.com/warranty](http://www.Dell.com/warranty) ou o site da 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.

**Programa de serviços internacionais da Dell.** Este programa oferece opções de serviço e suporte a determinados Produtos Dell compatíveis 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 compatível defeituoso pode ser desconectado e reconectado facilmente (como um teclado ou monitor) ou se o analista concluir que o Produto compatível 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 “Keep Your Hard Drive” para o sistema afetado e, nesse caso, poderá manter os respectivos discos rígidos. Todas as peças de serviço da Dell removidas do Produto compatível 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 compatível mantido pelo Cliente (com exceção de discos rígidos dos Produtos compatíveis cobertos pelo serviço “Keep Your Hard Drive”) caso o Cliente tenha recebido peças de reposição 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 recondiionadas 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, não receberá um Item de substituição a cada Troca avançada. Não cobraremos em seu cartão de crédito o Item de substituição nem 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 aplicável aos Produtos compatíveis do Cliente ou por um contrato de suporte válido. Consulte [www.Dell.com/warranty](http://www.Dell.com/warranty) ou o site da 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 no recebimento da peça ou do produto original determinarmos que o problema no produto não está coberto pela garantia aplicável ou por um contrato de suporte válido, daremos a opção de você devolver 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 de mesmo dia útil.** Peça de mesmo dia útil é aquela que, quando apresenta falha, pode impedir que o Produto compatível execute suas funções básicas. Para receber peças no mesmo dia útil, o Cliente deve adquirir um contrato de serviço correspondente que inclua a entrega de peças no mesmo dia útil, e o Produto compatível deve estar localizado dentro da área de cobertura, conforme determinado pela Dell. Se uma peça necessária para reparar um Produto compatível 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 recondiçionadas 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 necessária para reparar um Produto compatível 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 compatível dele em sua totalidade antes da expiração da Vigência em vigor na época, desde que o Cliente seja o comprador original do Produto compatível e este Serviço ou o Cliente tenha adquirido o Produto compatível 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](http://www.dell.com/support) (em inglês). Uma taxa de transferência poderá ser aplicada. Se o Cliente ou o cessionário do Cliente transferir o Produto compatível 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.

**Unidades não passíveis de manutenção em campo.** Se, após o diagnóstico remoto e a solução de problemas, a Dell determinar que o Produto compatível do Cliente requer o Serviço de devolução para reparo, conforme descrito na tabela abaixo (Unidade não passível de manutenção em campo), o Cliente deverá embalar imediatamente o Produto compatível e enviar por correio ou agendar a coleta pela transportadora para o mesmo dia ou o próximo dia disponível para manter os direitos do Cliente. Após o reparo ou a substituição, a Dell entregará o Produto compatível à transportadora para devolução ao Cliente. Se as opções que não sejam da Dell, adicionadas ao Produto compatível do Cliente, forem a causa do problema relatado, uma taxa de serviço poderá ser aplicada e os tempos de reparo e devolução poderão ser adiados.

A Dell se reserva o direito de enviar ao Cliente uma substituição completa ou parcial do Produto compatível, em vez de reparar e devolver o Produto compatível 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 compatível e não devolvida apropriadamente à Dell pelo Cliente. Não pagar oportunamente as peças de reposição que não foram devolvidas de forma adequada para a Dell pelo Cliente pode resultar na suspensão do serviço do Cliente, estabelecido neste Contrato. As opções de Serviço de devolução para reparo listadas na tabela abaixo não estão disponíveis em todos os países e localizações.

Nível de resposta de serviço	Opções adicionais (se aplicável)	Descrição da opção de serviço
<b>Opções de serviço de devolução para reparo</b>	Serviço de postagem (MIS)	O 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 compatível 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 compatível à Dell.

	Serviço de entrega (CIS)	O 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 diagnóstico remoto, o técnico da Dell determinará se o problema é devido a uma falha de hardware. Em caso afirmativo, o Cliente será solicitado a entregar o Produto compatível à assistência técnica ou local de envio determinados 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 compatível for reparado, a Dell entrará em contato com o Cliente a fim de tomar as providências para devolvê-lo. Os Acordos de Nível de Serviço de reparo podem variar conforme o país e a cidade.
	Serviço de coleta e devolução (CAR)	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 compatível for diagnosticado e não puder ser reparado por meio do diagnóstico remoto com o técnico da Dell, um representante da Dell coletará seu Produto compatível e o levará a um centro de reparo designado pela Dell. O tempo de ciclo é de 7 a 12 dias úteis, normalmente dez (10) dias, incluindo o envio à assistência técnica e a devolução. A partir da data em que o cliente envia o Produto compatível à 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.
<b>Serviço de Troca Avançada</b>	N/D	Para Clientes com Serviço de Troca Avançada em sistemas aplicados, a Dell pode enviar um produto substituto ao local da empresa 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 enviado para trocar/installar o produto substituto. Ao receber o produto substituto, o Cliente deve devolver o sistema com defeito para a Dell, levando-o ao local designado para devolução pela transportadora dentro de 3 dias úteis. Se a Dell determinar que os sistemas aplicáveis do Cliente não podem ser enviados ao local da transportadora e o Cliente deve devolvê-los via malote, as instruções de embalagens e envio e um conhecimento de envio pré-pago serão enviados às instalações do Cliente com o produto substituto. Após o recebimento do produto substituto, o Cliente embalará imediatamente o sistema aplicável e o enviará por correio ou agendará a coleta com a transportadora para o mesmo dia ou o próximo dia disponível. Se o Cliente não devolver o item com defeito, uma taxa poderá ser cobrada.

## Termos e condições adicionais aplicáveis aos usuários finais que compram o Produto compatível de um OEM

O “OEM” é um revendedor que vende os Produtos compatíveis como um fabricante de equipamento original que está adquirindo os Produtos e Serviços Dell do grupo de negócios Dell OEM Solutions (ou seu sucessor) para um projeto de OEM. O OEM normalmente incorpora ou agrupa esses produtos Dell em um 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 “OEM Solution”) e revende essa OEM Solution com a marca própria do OEM. Com relação a OEMs, o termo “Produtos compatíveis” inclui os Produtos Dell compatíveis que são fornecidos sem a marca Dell (ou seja, sistema pronto de OEM sem marca) e o termo “Usuário final” significa você ou qualquer entidade que adquire uma OEM Solution 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 seja encaminhada 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.

Copyright © 2024 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell Technologies, Dell e outras marcas comerciais pertencem à Dell Inc. ou suas subsidiárias. Outras marcas comerciais podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

Publicado no Brasil.

A Dell Technologies acredita que as informações deste documento são precisas até a data da publicação.

v9.0 – revisado em 1º de maio de 2024