

Descrição de Serviço

Dell Software Support for Business

Introdução

A Dell tem a satisfação de fornecer o Dell Software Support for Business (os "**Serviço**") de acordo com esta Descrição de Serviço ("**Descrição de Serviço**"). A fatura, o recibo, a confirmação do pedido, o formulário de pedido da Dell ou a página de informações (conforme aplicável, a "**Documentação do Pedido**") incluirão os nomes dos serviço(s) e as opções de serviço disponíveis que você adquiriu.

O Dell Software Support for Business oferece suporte abrangente de software em "**Produtos de Software Cobertos**" e assistência à resolução remota de software para determinados títulos de software instalados pelo cliente normalmente disponíveis, conforme descrito abaixo. O Serviço estará disponível após o fim da vida útil de um dispositivo, até o 8º ano. Entre em contato com seu Representante de Vendas da Dell local para obter mais informações. **A resolução de problemas de hardware não faz parte do Dell Software Support for Business. A substituição de peças não é coberta pelo Serviço.**

O escopo deste Serviço

Os recursos do seu Serviço abrangem:

- **Suporte abrangente de software** (descrito em mais detalhes na seção abaixo, suporte abrangente de software), que cobre:
 - **Solução remota de problemas de software e assistência na resolução por especialistas treinados da Dell.** O suporte on-line e por telefone está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana (incluindo feriados)¹ para determinados aplicativos do usuário final e sistemas operacionais pré-instalados pela Dell no Produto com suporte da marca Dell com até 8 anos de idade. Em países em que o serviço é prestado principalmente no idioma local, o serviço pode ser fornecido fora do horário comercial apenas em inglês.
- **Assistência remota para resolução de software para certos títulos de software comumente disponíveis instalados pelo cliente** no Produto Suportado graças a esforços comercialmente razoáveis para fornecer ajuda passo a passo personalizada para instalação e configuração do software, efetuar as atualizações, desinstalação ou upgrade necessários do software ou reinstalar as configurações de fábrica.
- **Perguntas de uso geral, ajustes, definições e configuração de dispositivos conectados comuns (por exemplo, impressoras, teclados, headsets).**
- **Assistência remota com remoção de vírus e malware:** Ajuda na solução de problemas e na remoção da maioria dos vírus e malwares.
- **Manutenção e otimização de desempenho:** Ajuda remota e baseada no SupportAssist para melhorar o desempenho de sistemas lentos.

Suporte abrangente de software

O Dell Software Support for Business inclui o Suporte abrangente de software da Dell para determinados aplicativos de usuário final de OEM da Dell, sistemas operacionais e firmware em Produtos com suporte (os "Produtos de software cobertos"). Os produtos de software cobertos incluem aplicativos client pré-instalados para usuários finais, como 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.

Confira os parceiros atuais do suporte abrangente de software [aqui](#). Observe que os produtos cobertos pelo suporte de terceiros 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 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 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 será considerada totalmente cumprida, sem ações pendentes.

¹ 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.

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

Os especialistas treinados pela Dell oferecem a resolução remota de problemas de software para títulos de software comumente usados e legalmente comprados e instalados pelo cliente por meio de ajuda passo a passo personalizada com assistência a instalação e desinstalação de software, uso geral, ajuda para fazer upgrade ou reinstalação de configurações de fábrica. Observe que determinados produtos de software podem ter requisitos que ultrapassem o sistema de um cliente. A Dell empregará esforços comercialmente razoáveis para auxiliar os clientes dentro dos limites dos respectivos sistemas.

Os exemplos abaixo servem apenas como exemplo:

- Programas de e-mail comumente disponíveis, como Outlook® ou Outlook Express®
- Programas de navegador da Internet comumente disponíveis, como Firefox®, Google Chrome™, software Opera™ ou Windows® Internet Explorer®, Windows® Edge®
- Softwares de produtividade comumente disponíveis, como Microsoft® Office®, Open Office, Adobe® Photoshop® Elements, Adobe® Reader®, Google Docs™
- Softwares de finanças comumente disponíveis, como Quicken®
- Software de edição de filmes e imagens normalmente disponível, como Adobe® Photoshop®

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

- Ajuda na conexão à rede cabeada/sem fio
- Ajuda na configuração da impressora;
- Ajuda para configurar ou solucionar problemas com dispositivos conectados (por exemplo, monitores, headsets, teclados e dock stations)
- Resolução de problemas de rede cabeada comum, rede sem fio ou de configuração de impressora específicos ao processo de conexão.

Os especialistas treinados pela Dell fornecerão uma orientação passo a passo sobre "como proceder" relacionada a:

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

Os produtos suportados de terceiros podem ser alterados a qualquer momento, sem aviso aos clientes.

O Dell Software Support for Business não inclui:

- Atividades não expressamente descritas ou definidas nesta Descrição de Serviço, incluindo, entre outras, instalação, desinstalação, realocação, assistência a treinamento e atividades de administração remota.
- Suporte técnico para problemas de hardware;
- Reparos ou substituição de hardware;
- Suporte para sistemas que não são da Dell;
- Suporte a sistemas operacionais não pré-instalados pela 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 técnico para aplicativos de software que a Dell considere incomum, não tenha suporte do fabricante OEM, não esteja listado na Lista Coberta de Produtos de Software ou não esteja entre os principais títulos de jogos, conforme determinado exclusivamente pela Dell;
- Suporte para versões mais antigas de sistemas operacionais Windows anteriores à versão 10;
- Assistência administrativa ou de desempenho.
- 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.
- Atualizações ou upgrades para qualquer título de software da Dell.
- Nenhuma remoção de spyware e vírus além dos recursos do SupportAssist, conforme descrito expressamente nesta Descrição de Serviço.
- Qualquer recuperação ou transferência de dados ou aplicativos.
- Serviços de backup de dados.
- 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.

Dell SupportAssist:

O SupportAssist é nossa tecnologia de conectividade inteligente que monitora seu sistema em caso de atualizações e problemas críticos. O Dell Software Support com SupportAssist oferece:

- Otimização automatizada de PCs
- Remoção de vírus e malware

O SupportAssist vem instalado de fábrica na maioria dos PCs Dell. O SupportAssist está disponível para todos os planos de suporte da Dell para os produtos e sistemas operacionais cobertos, mas os recursos variam com base no nível do seu plano de serviço. Consulte Dell.com/SupportAssist para obter mais detalhes sobre os produtos, sistemas operacionais, problemas e componentes cobertos. Você também pode entrar em contato com o suporte técnico da Dell para obter mais informações ou utilizar a opção de assistente virtual no SupportAssist. Para localizar o SupportAssist, basta pesquisar "SupportAssist" no menu Iniciar do Windows. Analise nossos recursos para ver vídeos, guias de introdução e muito mais. Para obter os requisitos e o sistema compatível, consulte nosso guia do usuário ou o guia do administrador, localizado em Dell.com/SupportAssist

Que dados são coletados pelo SupportAssist?

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

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

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.
- Entre em contato com a Dell de um lugar que tenha acesso físico ao produto coberto pelo 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 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.

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, os sistemas licenciados ou pertencentes ao Cliente e os dados neles contidos, além de todos os componentes de software neles incluídos, para a finalidade 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.

Manter o software e as versões atendidas. O Cliente deverá manter o software e os Produtos Suportados em níveis ou configurações de versão mínimos especificados pela Dell, conforme descrito em www.dell.com/support. O Cliente também precisa garantir a instalação de peças de reposição corretivas, patches, atualizações de software ou versões subsequentes, conforme instruído pela Dell, para manter os Produtos suportados qualificados para este Serviço.

Backup de dados. 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 nenhum programa nem de 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 ou de um provedor de serviços terceirizado

O Cliente é responsável por remover quaisquer informações confidenciais, de propriedade exclusiva ou pessoais e qualquer mídia removível, como cartões SIM, CDs ou PC Cards, independentemente de um técnico no local também estar prestando assistência.

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

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

Garantias de terceiros. Estes Serviços podem exigir que a Dell tenha acesso a 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 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 o "Cliente") e a pessoa jurídica identificada na Fatura para a compra deste Serviço (a "Pessoa jurídica Dell"). A prestação deste Serviço está sujeita e é regida por um acordo firmado entre o Cliente e a Pessoa jurídica Dell ("Contrato"), que autoriza explicitamente a venda deste Serviço.

Os produtos ou serviços obtidos de qualquer revendedor da Dell serão regidos exclusivamente pelo acordo 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. 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 dos Serviços

	Compras de serviços feitas diretamente	Compras de serviços feitas por meio de um revendedor autorizado
Estados Unidos	https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms-conditions/commercial-terms-of-sale-us	As Descrições de serviço e outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão 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 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 termo 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	Acesse https://www.dell.com/latamtermsofsale Selecione o país do Usuário final para localizar os Termos de Venda específicos, vá para a seção Termos e Condições e selecione os Termos de Venda aplicáveis.	
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 France Reino Unido: Dell.co.uk/terms	

* Os clientes podem acessar seu site local [dell.com](https://www.dell.com) 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, se renovar, modificar, estender ou continuar utilizando 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 "Eu concordo" ou similar em relação à sua compra, no site Dell.com, em uma interface da Internet ou um software Dell, você concorda em cumprir esta Descrição de serviço e os Contratos incorporados a ela por referência. Se 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 pessoa jurídica 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. A menos que acordado de outra forma por escrito, o pagamento do hardware, em nenhuma hipótese, dependerá da realização ou da prestação dos serviços adquiridos 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 acordo, os serviços opcionais são fornecidos conforme 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.

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

Remanejamento. 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, incluindo níveis de serviço e horas de suporte técnico, podem variar de acordo com 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.

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 a 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 se inicia na data registrada na fatura e continua até o final da vigência ("Vigência") indicada na Fatura. A quantidade de Produtos com suporte, licenças, instalações, implementações e 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 em produtos com suporte, que incluem sistemas Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™ e XPS™ selecionados comprados em uma configuração padrão ("Produtos com suporte"). 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 e de outras marcas. 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 Compatíveis. Ao entrar em contato com a Dell para tratar deste Serviço, consulte a Etiqueta de Serviço de seu Produto Compatível.

Transferência do Serviço. Sujeito às limitações estabelecidas nesta Descrição de Serviço, o Cliente poderá transferir o Serviço a terceiros que tiverem adquirido dele o Produto Dell com suporte em sua totalidade antes da expiração da vigência do serviço em vigor na época, desde que o Cliente seja o comprador original do Produto Dell com Suporte e deste Serviço ou desde que o Cliente tenha adquirido o Produto Dell com suporte e este Serviço de seu proprietário original (ou de um cessionário anterior) e tenha seguido todos os procedimentos de transferência disponíveis em <http://www.dell.com/support> (para EUA e Canadá) e [Contratos de serviço comerciais](#). Poderá ser aplicada uma tarifa de transferência. Observe que, se o Cliente ou cessionário do Cliente transportar o Produto Dell com suporte para um local geográfico onde este Serviço não está disponível (ou não está disponível pelo mesmo preço) conforme o Cliente pagou por este Serviço, o Cliente poderá não ter a cobertura ou poderá ter que pagar encargos adicionais para manter as mesmas categorias de cobertura de suporte no novo local. Se o Cliente optar por não pagar tais encargos adicionais, o Serviço do Cliente poderá ser automaticamente alterado de acordo com as categorias de suporte disponíveis no novo local a esse preço ou a um preço inferior, sem reembolsos disponíveis. O Serviço não pode ser transferido para outro dispositivo ou etiqueta de serviço.