

Descrição de serviço

Dell Software Support

Introdução

A Dell tem o prazer de fornecer o serviço Dell Software Support (o “**Serviço**”) de acordo com esta descrição de serviço (“**Descrição de Serviço**” ou “**Contrato**”). A nota fiscal, o recibo, a confirmação do pedido, o formulário de pedido da Dell ou a página de informações (a “**Documentação do Pedido**”, conforme aplicável,) incluirão os nomes dos serviço(s) e as opções de serviço que você adquiriu.

O serviço Dell Software Support oferece suporte à software em “**Produtos de Software Cobertos**” e assistência à resolução remota de problemas relacionados a software para determinados software instalados pelo cliente normalmente disponíveis, conforme descrito abaixo. O Serviço estará disponível para compra do Cliente após do findo o período de garantia do equipamento . Entre em contato com um Representante de Vendas da Dell para obter mais informações. **A resolução de eventuais problemas de hardware não faz parte do serviço Dell Software Support. O reparo de hardware ea substituição de peças não são cobertas por este serviço.**

ESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO É UM CONTRATO ENTRE VOCÊ E A DELL. LEIA ESTES TERMOS E CONDIÇÕES , OS QUAIS DESCREVEM COMO A DELL MARKETING L.P (PARA CLIENTES NOS EUA), A DELL CANADA INC. (PARA CLIENTES NO CANADÁ), OU A ENTIDADE DELL, PARCEIRO AUTORIZADO DA DELL OU REVENDEDOR REFERENCIADO NA DOCUMENTAÇÃO DO SEU PEDIDO (em todos os casos, a “DELL”) PRESTARÃO OS SERVIÇOS A VOCÊ. EVENTUALREPARO DE HARDWARE SERÁ REALIZADO APENAS EM PRODUTOS COBERTOS PELA GARANTIA LIMITADA DE HARDWARE DA DELL OU DEVIDO A CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO ADICIONAL DE HARDWARE (clientes dos EUA, consultem <http://www.dell.com/warranty>). EM PAÍSES ONDE A DELL NÃO VENDE DIRETAMENTE PARA USUÁRIOS FINAIS, ESSES TERMOS DE CONTRATO PODEM VARIAR DEPENDENDO DOS TERMOS DO VENDEDOR.

Esta Descrição de Serviço está sujeita aos Termos de Vendas Dell, conforme aplicável. As cláusulas aqui dispostas não afetam qualquer garantia legal ou outros direitos dos consumidores.

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:
 - **Suporte remoto a problemas de software e assistência por especialistas treinados da Dell.** O suporte on-line e por telefone está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana (incluindo feriados) para determinados aplicativos e sistemas operacionais pré-instalados pela Dell no Produto suportado da marca Dell.. Em países em que o serviço é prestado no idioma local, fora do horário comercial, o serviço poderá ser prestado em inglês.
- **Assistência remota para para certos títulos de software comumente disponíveis instalados pelo Cliente** no Produto Suportado. Serão realizados esforços comercialmente razoáveis para auxílio na instalação e configuração do software, realização de atualizações, desinstalação ou upgrade necessários do software ou para que seja realizada reinstalação com do as configurações originais 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 em equipamentos que estão lentos.

Suporte abrangente de software:

O suporte abrangente de software inclui o suporte remoto para determinados aplicativos do usuário final e sistemas operacionais pré-instalados pela Dell em um Produto Suportado da marca Dell. Os títulos de software cobertos tipicamente incluem aplicativos client pré-instalados para usuários finais, como o sistema operacional Microsoft® Windows, o software McAfee® AntiVirus™, a suíte de software Microsoft® Office, o software contábil Intuit® QuickBooks®, o software Adobe® Photoshop® e o software Adobe Acrobat®. Entre em contato com um analista do suporte técnico da Dell para obter a lista mais atualizada do Produtos de Software Cobertos ou acesse https://www.dell.com/learn/us/en/05/shared-content_services_documents/premiumsupport-dellsoftwaresupport-comprehensive-software-support-list-consumer.pdf Observe que os produtos de terceiros suportados podem

ser alterados a qualquer momento, sem aviso aos Clientes.

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 passo a passo, fornecendo 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 não são exaustivos:

- 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®
- Software de produtividade comumente disponível, como Microsoft® Office®, Open Office, Adobe® Photoshop® Elements, Adobe® Reader®, Google Docs™
- Software de finanças comumente disponível, como Quicken®
- Software de edição de filmes e imagens normalmente disponível, como Adobe® Photoshop®
- Software de jogo comumente disponível.

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

- Ajuda na conexão à rede cabeada/sem fio
- Ajuda na configuração da impressora;
- 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 configurar controles parentais.

Os produtos suportados de terceiros podem ser alterados a qualquer momento pela Dell, sem aviso prévio aos Clientes.

Dell SupportAssist for Home PCs:

O SupportAssist para PCs domésticos 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 para PCs domésticos 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 o sistema compatível e os requisitos, consulte nosso guia do usuário (versão do SupportAssist para PCs domésticos para uso pessoal) 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.

O Dell Software Support não inclui:

- Qualquer serviço, tarefa ou atividade além dos especificamente mencionados nesta Descrição de Serviço;
- 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 para versões mais antigas de sistemas operacionais Windows anteriores à versão 10;
- Suporte técnico para aplicativos shareware;
- Suporte técnico para aplicativos de software que a Dell considere incomum, não tenha suporte do fabricante OEM, não esteja listado na Lista Coberta de Produtos de Software ou não esteja entre os principais títulos de jogos, conforme determinado exclusivamente pela Dell;
- Suporte para rede com fio/sem fio avançada ou otimização de rede ou ajuda com redes corporativas;
- Suporte ao desenvolvimento da web, programação de banco de dados ou assistência a scripts;
- Atualizações ou upgrades para qualquer título de software da Dell.

Além disso, a Dell não garante a resolução de problemas relacionados a software nem que haverá qualquer resultado específico. As situações que originam as dúvidas do Cliente devem ser reproduzíveis em um sistema único (por exemplo, uma unidade de processamento central com sua workstation e outros periféricos). A Dell poderá concluir que um problema de software é complexo ou que o Produto com suporte 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. Nessas situações em que o publisher do software em questão não fornece uma solução, a obrigação da Dell de dar suporte ao Cliente estará totalmente cumprida.

Como entrar em contato com a Dell se precisar de suporte

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

Entre em contato com a Dell de um lugar que tenha acesso físico ao Produto com suporte. Se você entrar em contato com a Dell usando um dispositivo diferente do Produto Suportado, como um telefone ou outro computador, você precisa garantir que tenha acesso físico ao Produto Suportado. Forneça uma forma de identificar seu Produto Suportado (por exemplo, a fatura, os números de série, o código de serviço expresso, o número da etiqueta de serviço) e os detalhes sobre o Produto Suportado (por exemplo, a versão atual do sistema operacional que você está usando e os nomes de marca e modelos de qualquer dispositivo periférico (como um modem) que você está usando). Você precisará fornecer informações adicionais solicitadas pela Dell. A Dell verificará o Produto Suportado do Cliente, o serviço e os níveis de resposta aplicáveis e confirmará se há alguma expiração dos Serviços. Em alguns casos, a Dell pode dar a você a opção de ler um código QR para ajudar a acelerar o serviço. Você precisa ter acesso a um dispositivo, como um smartphone, equipado com leitor de Código QR para usar este método de serviço.

1. **SupportAssist — Suporte de seu PC:**

A tecnologia Dell SupportAssist fornece uma maneira conveniente de entrar em contato com a Dell para solicitar suporte pelo seu PC. Basta visitar a seção “Obter Suporte” do SupportAssist para iniciar. O SupportAssist é pré-instalado na maioria dos sistemas Dell saindo de fábrica ou você pode fazer download em Dell.com/SupportAssist.

2. Solicitações de suporte online:

O suporte online está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana (incluindo feriados). A seção “Obter suporte” do SupportAssist fornece acesso fácil a nosso assistente virtual para soluções passo a passo ou transferência contínua para um representante da Dell online (por exemplo, via chat). As informações de contato também estão disponíveis em www.dell.com/Support

3. Solicitações de suporte telefônico:

A assistência técnica por telefone com especialistas altamente treinados está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana (incluindo feriados). Para solicitações de suporte por telefone, entre em contato com a Dell pelo número abaixo ou consulte a seção Contato de nossa loja online para obter uma lista completa de nossas informações de contato e opções de suporte. Quando for solicitado, esteja preparado para inserir o código de serviço localizado no Produto Dell Suportado. A Dell se reserva o direito de alterar esses números de suporte telefônico a qualquer momento.

Local	Número do telefone de contato com a Dell
Estados Unidos	1-800-624-9896
Canadá	1-800-387-5752
Outros países	Consulte a seção de Contato de nossa loja on-line para obter uma lista completa de nossas informações de contato e opções de suporte, ou vá para https://www.dell.com/pt-br/lp/contact-us

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

- Quando solicitado, identifique as mensagens de erro recebidas e em que momento elas ocorrem, as atividades que precederam as mensagens de erro e quais medidas você já tomou para tentar resolver o problema.
- Trabalharemos com você em uma série de etapas de resolução para ajudar a diagnosticar o problema.
- Siga as instruções e sugestões com atenção. As etapas de diagnóstico ou resolução de problemas descritas nos passos um e dois são essenciais para a resolução adequada do seu problema. Essas etapas podem exigir mais de um contato ou ligação para a Dell ou uma sessão estendida, e, talvez, você precise acessar o interior do Produto Suportado em um local seguro.

Responsabilidades gerais do Cliente

Autoridade para Conceder Acesso. O Cliente declara e garante que obteve permissão para que tanto o Cliente quanto a Dell acessem e usem os Produtos suportados, os dados neles contidos e todos os componentes de hardware e software neles incluídos para a finalidade de prestar os Serviços. Se o Cliente ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la, à própria custa, antes de solicitar que a Dell realize esses Serviços.

Cooperação com o diagnóstico online e o agente de suporte remoto. O Cliente cooperará com qualquer serviço de diagnóstico do suporte remoto ou com o agente de suporte técnico da Dell e seguirá as instruções dele. A experiência mostra que a maioria dos problemas e erros do sistema pode ser corrigida à distância, seguindo rigorosamente as instruções de diagnóstico remoto ou por meio de uma estreita cooperação entre o usuário e o agente de suporte.

Manter o software e as versões mínimas especificadas pela Dell. O Cliente deverá manter o software e os Produtos suportados em níveis ou configurações de versão mínimos especificados pela Dell, conforme descrito em <https://www.dell.com/support/home/pt-br>. 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; remoção de dados confidenciais. O Cliente deverá fazer o backup de todos os dados, software e programas existentes em todos os sistemas afetados antes e durante a prestação deste Serviço. O Cliente deverá fazer cópias de backup regulares dos dados armazenados em todos os sistemas s, como precaução contra possíveis falhas, alterações ou perdas de dados. Além disso, o Cliente é responsável por remover quaisquer informações confidenciais, de propriedade exclusiva ou pessoais e qualquer mídia removível, como cartões SIM, CDs ou PC cards, independentemente de um técnico no local também estar prestando assistência.

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

- **QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAIS;**
- **DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;**

- **MÍDIA REMOVÍVEL PERDIDA OU DANIFICADA;**
- **ENCARGOS DE DADOS OU DE VOZ INCORRIDOS COMO RESULTADO DA NÃO REMOÇÃO DE TODOS OS CARTÕES SIM OU OUTRAS MÍDIAS REMOVÍVEIS DE DENTRO DOS PRODUTOS COMPATÍVEIS QUE SÃO DEVOLVIDOS À DELL;**
- **A PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE; E/OU**
- **QUALQUER ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA, DA DELL OU DE UM PRESTADOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.**

A Dell não será responsável pela restauração nem reinstalação de nenhum programa nem de dados. Ao devolver um Produto com suporte ou peça correspondente, o Cliente incluirá somente o Produto com suporte ou a peça que foi solicitada pela Dell.

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

Eliminação de spyware/vírus. A remoção automática de vírus possibilitada pelo SupportAssist pode também exigir assistência do Cliente, suporte remoto da Dell ou ambos. O Cliente reconhece que a alteração ou eliminação de alguns programas de spyware e vírus podem prejudicar o desempenho de certos programas. Além disso, a alteração ou remoção de tais programas pode ser restringida por certas licenças de software. É responsabilidade do Cliente examinar essas licenças e assegurar que os procedimentos realizados como parte desses Serviços não afetarão tais licenças, ou, caso afetem, que o efeito sobre essas licenças ou sobre o desempenho do sistema seja aceitável ao Cliente. O Cliente também reconhece que esses Serviços não podem garantir que spyware ou vírus adicionais não retornem ou apareçam em um sistema do Cliente após a realização dos Serviços. Considerando a complexidade crescente de atividades de eliminação de vírus/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 hardware ou software de marca de terceiros. 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 Dell

Esta Descrição de serviço é acordada entre você, o Cliente (“você” ou “Cliente”) e a entidade Dell identificada em sua Documentação do pedido para a compra deste Serviço.

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

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

Localização do Cliente	Termos e condições aplicáveis à compra dos Serviços Dell	
	Clientes que compram Serviços Dell diretamente da Dell	Clientes que compram Serviços Dell por meio de revendedor Dell autorizado
Estados Unidos	EUA — Termos de venda ao Consumidor no site: www.dell.com/terms	EUA — Termos de venda ao Consumidor no site: www.dell.com/terms
Canadá	www.dell.ca/terms (em inglês) www.dell.ca/conditions (em francês canadense)	www.dell.ca/terms (em inglês) www.dell.ca/conditions (em francês canadense)
Países da América Latina e do Caribe	Acesse www.dell.com 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.	Site local www.dell.com específico de cada país http://www.dell.com/servicecontracts

Ásia-Pacífico e Japão	Site local www.dell.com específico de cada país ou http://www.dell.com/servicecontracts	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviços da Dell que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os escopos e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a "Cliente" nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviços da Dell será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell devem ser entendidas como sendo à Dell, um provedor de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. A menos que tenha comprado da Dell, você não terá um relacionamento contratual direto com a 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.
Europa, Oriente Médio e África	Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar o URL aplicável abaixo: Site local www.dell.com específico de cada país ou http://www.dell.com/servicecontracts	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviços da Dell que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os escopos e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a "Cliente" nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviços da Dell será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell devem ser entendidas como sendo à Dell, um provedor de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. A menos que tenha comprado da Dell, você não terá um relacionamento contratual direto com a 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.

Todos os Clientes:

Antes da expiração do serviço contratado e sujeito às limitações estabelecidas nesta Descrição de serviço, você poderá estender o seu período de serviço com base em opções disponíveis em vigor para o seu Produto suportado, desde que, contudo, a duração do seu contrato de serviço não exceda a duração do acordo de manutenção básica de hardware (incluindo qualquer extensão). O Cliente também concorda que, se ele renovar, modificar, estender ou continuar a usar o Serviço além do período de vigência inicial, o Serviço estará sujeito à Descrição de serviço em vigor na época e disponível para análise em www.dell.com/servicecontracts.

Caso algum termo desta Descrição de serviço entre em conflito com qualquer termo do Contrato, os termos deste instrumento prevalecerão, mas somente no caso de um conflito específico, e não deverão ser interpretados nem considerados como substitutos de outros termos no Contrato que não entrem especificamente em contradição com esta Descrição de serviço.

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a prestação dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcar a caixa "I Agree" (Eu concordo) ou similar em relação à sua compra, no site Dell.com, em uma interface da Internet ou um software Dell, você concorda em cumprir com esta Descrição de serviço e com os contratos incorporados nela por referência. Se está firmando esta Descrição de Serviço em nome de uma empresa, outra pessoa jurídica ou outros, 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 obrigados a assinar um formulário de Documentação do pedido.

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

1. Produtos suportados

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

2. Vigência do Serviço

A “Vigência do Serviço” começa na data da fatura e se estende pelo prazo indicado na fatura do Cliente. Para países onde a Dell não vende diretamente para clientes finais, o Acordo começa no momento da primeira compra e tem duração de um período declarado pela Dell nos documentos de apoio (por exemplo, a fatura da Dell) e no site da Dell. A menos que acordado por escrito entre a Dell e o Cliente, as aquisições de Serviços sob este Acordo deverão ser unicamente para o uso interno do Cliente e não para fins de revenda ou agenciamento de serviços.

3. Propriedade de peças e produtos

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

4. Peças

Se aplicável a este Serviço, a Dell usa e o Cliente autoriza expressamente o uso de peças e produtos novos e reconicionados fornecidos por diversos fabricantes na execução de reparos e na substituição de produtos.

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

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

6. Informações adicionais importantes

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

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

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

Arbitragem vinculante. ESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO EXIGE O USO DE ARBITRAGEM INDIVIDUAL PARA RESOLVER CONTROVÉRSIAS, EM VEZ DE JULGAMENTO PELO TRIBUNAL DO JÚRI OU AÇÕES DE CLASSE. PARA TODOS OS OUTROS CLIENTES: OS TERMOS PARA RESOLUÇÃO DE DISPUTAS APLICÁVEIS A VOCÊ ESTÃO NOS TERMOS DE VENDAS. Nem a Dell nem você poderão instituir uma ação relacionada a esta Descrição de serviço, de qualquer maneira, mais de dezoito (18) meses após o motivo da ação ou, no caso de não pagamento, mais de dezoito (18) meses da data do último pagamento.

Lei vigente. ESTE ACORDO DEVE SER REGIDO, NA MEDIDA PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL, PELAS LEIS DO ESTADO DO TEXAS, INDEPENDENTEMENTE DE CONFLITOS DAS DISPOSIÇÕES DAS LEIS. PODEM SER APLICADAS CLÁUSULAS DE LEIS DIFERENTES CONFORME DEFINIDO NO **ANEXO A**.

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

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

Serviços opcionais. Serviços opcionais (inclusive suporte no ponto necessário, instalação, consultoria e serviços gerenciados e profissionais de suporte ou treinamento) podem estar disponíveis para compra na Dell e variam conforme a localização do Cliente. Os serviços opcionais podem exigir um contrato separado com a Dell. Na ausência de tal contrato, os serviços opcionais são fornecidos mediante os termos e condições desta Descrição de Serviço.

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

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

Cancelamento. Se você tiver comprado este serviço de um vendedor que não seja a Dell, consulte o recibo de venda ou outro documento de venda para verificar a política de devolução e visite seu local original de compra para saber sobre devoluções, cancelamentos ou reembolsos. CLIENTES QUE COMPRARAM DA DELL PODEM CANCELAR ESTE CONTRATO COMUNICANDO À DELL, POR ESCRITO, A DECISÃO DE CANCELAMENTO COM PELO MENOS 30 (TRINTA) DIAS DE ANTECEDÊNCIA. A DELL REEMBOLSARÁ A VOCÊ QUALQUER PARCELA NÃO USADA NO PERÍODO DE SERVIÇO PELO QUAL VOCÊ PAGOU. SE JÁ HOUVER TRANSCORRIDO MAIS DE TRINTA (30) DIAS DO ATUAL ANO DO CONTRATO, O REEMBOLSO NÃO SERÁ PAGO PELO ATUAL ANO DE CONTRATO. A GARANTIA LIMITADA DE HARDWARE OU O CONTRATO DE MANUTENÇÃO BÁSICA DE HARDWARE, CONFORME APLICÁVEL, NÃO PODEM SER CANCELADOS. O CANCELAMENTO DE GARANTIAS ESTENDIDAS OU DE SERVIÇOS ADICIONAIS A QUALQUER MOMENTO APÓS O PEDIDO SER FEITO PODE REDUZIR OS DESCONTOS APLICÁVEIS.

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

A Dell pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante o Período de serviço por qualquer um dos seguintes motivos:

- O Cliente deixar de pagar o preço total deste Serviço de acordo com os termos da fatura;
- O Cliente se recusar a cooperar com o analista assistente;
- O Cliente deixar de respeitar os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de serviço;
- Se houver ameaça verbal ou física ao técnico;
- Se seu local ou área geral onde o produto estiver localizado estiverem infestados com insetos, roedores, pestes, riscos biológicos, excremento humano ou animal e/ou substâncias químicas conforme determinado razoavelmente como sendo inseguro ao técnico; ou
- O Cliente fizer mau uso repetidamente deste Serviço para problemas fora do escopo ou, de outra maneira, violar os termos da política de uso justo da Dell conforme fornecida neste documento.

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

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

Transferência do serviço. Sujeito às limitações estabelecidas nesta Descrição de serviço, o Cliente poderá transferir o Serviço a terceiros que tiverem adquirido do Cliente o Produto suportado em sua totalidade antes do vencimento do prazo do serviço em vigor na época, desde que o Cliente seja o comprador original do Produto suportado e desse Serviço ou desde que o Cliente tenha adquirido o Produto Suportado da Dell e esse Serviço de seu proprietário original (ou de um cessionário anterior) e tenha seguido todos os procedimentos de transferência disponíveis em <https://www.dell.com/support/home/pt-br> (para os EUA e Canadá) e www.dell.com/servicecontracts (podem ser aplicadas taxas 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.

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.

Gravação de ligações. Durante a execução de suas obrigações para fornecer o Dell Software Support (os “Serviços”), e até o limite permitido pela lei local, a Dell ou seus subcontratados poderão, a critério próprio e com a finalidade exclusiva de monitorar a qualidade da resposta da Dell, gravar, no todo ou em parte, as ligações telefônicas entre você e a Dell. A Dell lidará com seus dados pessoais, o que pode incluir a transferência de seus dados para outras jurisdições, de acordo com seu Contrato de Suporte DSS e a [Declaração de Privacidade da Dell](#). Se você não concordar com estes termos, não use os Serviços.

Se você optar por usar o software SupportAssist, a instalação/permissão de instalação do SupportAssist significa que você está permitindo que a Dell colete e processe determinadas informações (por exemplo, informações pessoais, arquivos, histórico de navegação na Web, cookies etc.) para fornecer os Serviços a você por meio do SupportAssist. A Dell lidará com essas informações, o que pode incluir a transferência de seus dados para outras jurisdições, de acordo com seu Contrato de Suporte DSS e a [Declaração de Privacidade](#) da Dell. Se você não concordar com estes termos, não instale ou permita a instalação do SupportAssist.

Anexo A

Termos e condições específicos por país e estado

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

Disposições específicas a Países sobre Leis aplicáveis e Jurisdição para Clientes da Ásia-Pacífico e do Japão (APJ).

A lei regente e os tribunais que podem julgar qualquer litígio decorrente de, ou em conexão com, este Contrato dependem de onde o Cliente está domiciliado. Cada parte concorda com a lei regente abaixo — sem levar em conta a escolha ou conflitos entre leis ou a Convenção da Organização das Nações Unidas sobre a Venda Internacional de Mercadorias — e com a jurisdição exclusiva dos tribunais aplicáveis abaixo.

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

Disposições específicas para o país para Clientes no Canadá.

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

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

Disposições específicas para Clientes dos EUA.

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

Disposições específicas do País para Clientes da UE.

COMO CONSUMIDOR, VOCÊ PODE TER DIREITO POR LEI A SOLUÇÕES GRATUITAS EM CASO DE DEFEITO DE CONFORMIDADE PARA O SOFTWARE ADQUIRIDO DA DELL. NADA QUE SEJA DEFINIDO NESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO AFETA OU REDUZ OS DIREITOS E REMEDIAÇÕES ESTATUTÁRIOS NO ÂMBITO DAS LEIS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR QUE, POR LEI, NÃO PODEM SER ALTERADOS OU REDUZIDOS.

Disposições específicas para o país para Clientes na América Latina.

Em caso de conflito entre esta Descrição de Serviço e os Termos de Vendas Dell este último prevalecerá. NADA QUE SEJA DEFINIDO NESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO AFETA OU REDUZ OS DIREITOS E REMEDIAÇÕES ESTATUTÁRIOS NO ÂMBITO DAS LEIS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR QUE, POR LEI, NÃO PODEM SER ALTERADOS OU REDUZIDOS.

© 2023 Dell Inc. Todos os direitos reservados. Marcas e nomes comerciais podem ser usados neste documento como referência às entidades que reivindicam essas marcas e nomes ou aos seus produtos. Os termos e condições de venda da Dell são aplicados e podem ser encontrados no texto e no gráfico acima, em "Termos e condições dos Serviços Dell". Uma cópia impressa dos termos e condições de venda da Dell também está disponível mediante solicitação.