

Descrição de serviço Dell

Extended Battery Service

Introdução

A Dell tem o prazer de fornecer o Extended Battery Service (o(s) “**Serviço(s)**”) de acordo com esta Descrição de Serviço (“**Descrição de Serviço**”). Sua fatura, recibo, confirmação do pedido, página de informação ou, para clientes comerciais, sua cotação, formulário de pedido ou outra forma de fatura ou confirmação de pedido acordada entre as partes (conforme aplicável, o “**Formulário de Pedido**”) incluirá o nome do(s) serviço(s) e as opções de serviço disponíveis adquiridas. Para obter ajuda adicional ou solicitar uma cópia do(s) contrato(s) de serviço, entre em contato com o Suporte técnico da Dell ou com seu representante de vendas.

ESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO É UM CONTRATO ENTRE VOCÊ E A DELL. LEIA ATENTAMENTE OS SEGUINTEs TERMOS E CONDIÇÕES COM OS QUAIS A DELL MARKETING L.P. OU O PARCEIRO OU REVENDEDOR AUTORIZADO DA DELL REFERENCIADO EM SEU FORMULÁRIO DE PEDIDO (“DELL”) CONCORDA EM PRESTAR OS SERVIÇOS. **PARA CLIENTES NOS ESTADOS UNIDOS E NO CANADÁ: ESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO EXIGE O USO DE ARBITRAGEM INDIVIDUAL PARA RESOLVER CONTROVÉRSIAS, EM VEZ DE JULGAMENTO PELO TRIBUNAL DO JÚRI OU AÇÕES DE CLASSE. PARA TODOS OS OUTROS CLIENTES: AS CONDIÇÕES PARA RESOLUÇÃO DE DISPUTAS APLICÁVEIS A VOCÊ ESTÃO DEFINIDAS EM SUAS CONDIÇÕES DE VENDA.**

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

Como detalhado no Anexo A, esta descrição de Serviço está sujeita às Condições de Venda da Dell quando o produto tiver sido comprado diretamente da Dell, e para todos os clientes comerciais, esta Descrição de Serviço está sujeita às Condições de Venda Comercial da Dell.

As garantias comerciais da Dell não afetam nenhuma garantia estatutária ou outro direito do consumidor, e 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

Escopo do serviço

O Extended Battery Service está disponível para produtos selecionados (os “Produtos Suportados” definidos abaixo); desde que o Produto Suportado esteja atualmente coberto por “Garantia Limitada de Hardware da Dell” por um período de mais de um ano, incluindo Produtos Suportados que também tenham cobertura de contrato de serviço para reparo e substituição de hardware. A Garantia Limitada de Hardware e o contrato de serviço da Dell geralmente fornecem cobertura para bateria principal do computador portátil por um período de 1 ano de garantia limitada ou pela duração da garantia limitada do computador portátil Dell com o qual a bateria foi fornecida, o que for menor. Este Serviço estende o prazo de cobertura da bateria principal por um ou dois anos como detalhado em seu Formulário de Pedido, e fornece uma bateria de reposição durante o prazo estendido no caso de a bateria principal

apresentar falha devido a defeitos de material ou manufatura que seria coberta pela garantia limitada do hardware ou contrato de serviço (um "Incidente Qualificado"). Este Serviço é limitado a apenas uma substituição de bateria durante o período. **Esta Descrição de Serviço expirará depois que o Cliente receber uma reposição de bateria ou da expiração do Prazo do Extended Battery Service no Produto Suportado, o que ocorrer primeiro.** Além disso, se a bateria de reposição enviada pela Dell para o Cliente apresentar falha em até 90 dias após o recebimento, uma substituição subsequente dessa bateria será providenciada.

O suporte remoto on-line ou por telefone é uma parte fundamental deste Serviço, e o diagnóstico remoto ou a resolução de problemas sob a garantia limitada de hardware da Dell (consulte www.dell.com/warranty) são exigidos antes do recebimento do Serviço.

Depois da solução de problema e da confirmação pela Dell de que a bateria teve um Incidente Qualificado, a Dell autorizará uma bateria de reposição. O Cliente deverá devolver a bateria com falha à Dell ou descartá-la em conformidade com as condições desta Descrição de Serviço e de qualquer instrução fornecida pelo representante do suporte técnico.

- Baterias CRU (Customer Replaceable Unit, unidades substituível pelo cliente) serão enviadas para o Cliente, que fará a substituição de sua bateria com falha.
- Para Unidades FRU (Field Replaceable Units, Unidades Substituíveis em Campo), o método de prestação do Serviço seguirá a garantia subjacente ou, se aplicável, o modelo de reparo do contrato de serviço para o seu Produto Suportado. Em alguns casos, a substituição de baterias FRU exigirá que um técnico qualificado vá ao local do Cliente ou que o cliente envie o produto à Dell para reparo.

Exclusões

Para evitar dúvidas, as seguintes atividades não estão incluídas no escopo desta Descrição de Serviço:

- Qualquer serviço, tarefa ou atividade além dos especificamente observados nesta Descrição de Serviço.
- Mais de uma substituição de bateria por Produto Suportado (exceto em casos em que uma bateria de reposição experimente uma falha no prazo de 90 dias após a substituição como descrito acima).
- Cobertura para um tipo diferente de bateria do que foi originalmente pedido com o sistema de computador portátil.
- Cobertura para baterias secundárias.
- Suporte referente a danos resultantes do transporte do Produto com suporte de uma localização geográfica para outra ou de uma entidade para outra.

Esta Descrição de Serviço não concede ao Cliente, como definido acima, nenhuma garantia que seja adicional às garantias fornecidas de acordo com os termos do contrato geral de serviço ou Contrato, como definido abaixo, conforme aplicável.

Responsabilidades do cliente específicas do Serviço

O cliente irá:

- Relatar a falha da bateria ao suporte de garantia de hardware da Dell, de acordo com o Contrato aplicável do Cliente
- Mediante solicitação, fornecer à Dell informações sobre Número da etiqueta de série e Identificação de peça (“PPID”) ou detalhes adequados para validar a ocorrência de um Incidente Qualificado coberto pelo Serviço
- Informar ao técnico que o Extended Battery Service foi adquirido para o sistema
- Mediante o recebimento da bateria de reposição, devolver a bateria que apresentou falha à Dell na embalagem pré-paga fornecida para o devido descarte. A Dell não se responsabiliza por baterias que não sejam corretamente descartadas.
- Fazer backup de todos os dados e programas existentes em todos os sistemas afetados antes da prestação deste Serviço. A DELL NÃO SERÁ RESPONSABILIZADA PELA PERDA OU RECUPERAÇÃO DE DADOS OU PROGRAMAS nem pela inutilização de sistema(s) decorrente de serviços ou suporte ou de qualquer ato de omissão, inclusive negligência, por parte da Dell ou de um prestador de serviços terceirizado.

Responsabilidades gerais do Cliente

Autoridade para conceder acesso. O Cliente declara e garante que obteve permissão para que tanto o Cliente quanto a Dell acessem e usem os Produtos suportados, os dados neles contidos e todos os componentes de hardware e software neles incluídos para a finalidade de prestar os Serviços. Se o Cliente ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la, às suas próprias custas, antes de solicitar que a Dell realize estes Serviços.

Cooperação com o analista ao telefone e o técnico no local. O Cliente cooperará com o analista da Dell ao telefone e com seus técnicos no local, e seguirá suas instruções. A experiência mostra que a maioria dos problemas e erros no sistema pode ser solucionada por telefone, como resultado da cooperação entre o usuário e o analista ou técnico.

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 suportados, inclusive amplo espaço de trabalho, eletricidade e linha telefônica local. O Cliente deverá fornecer também (sem custo para a Dell) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo apontador) e um teclado, se o sistema ainda não incluir esses itens.

Manter o software e as versões atendidas. O Cliente manterá o software e os Produtos suportados nos níveis mínimos de versão ou configuração especificados pela Dell, conforme estabelecido no PowerLink para Dell | EMC Storage ou EqualLogic™ ou conforme especificado em www.dell.com/support (para EUA e Canadá) e www.dell.com/support/global (para todos os outros países) para outros Produtos suportados. O Cliente também precisa garantir a instalação de peças de reposição corretivas, patches, atualizações de software ou versões subsequentes, conforme instruído pela Dell, para manter os Produtos suportados qualificados para este Serviço.

Backup de dados e remoção de dados confidenciais. O Cliente fará um backup de todos os dados, software e programas existentes em todos os produtos afetados antes e durante a prestação deste Serviço. O Cliente deve fazer cópias de backup regulares dos dados armazenados em todos os sistemas afetados, como precaução contra possíveis falhas, alterações ou perdas de dados. Além disso, o Cliente é responsável por remover qualquer informação confidencial, de propriedade exclusiva

ou pessoal e qualquer mídia removível, como cartões SIM, CDs ou placas de PC, independentemente de um técnico no local também estar prestando assistência. A Dell não será responsável pela restauração ou reinstalação de nenhum programa nem de dados.

Além das provisões de limitação de responsabilidade definidas no Acordo, a responsabilidade por perda de dados é limitada também aos custos de reinstalar o backup nesses países.

A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR:

- QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAL;
- DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;
- MÍDIA REMOVÍVEL PERDIDA OU CORROMPIDA;
- 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 SUPOSTADOS QUE SÃO DEVOLVIDOS À DELL;
- A PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE; E/OU
- POR QUALQUER ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA DA DELL OU DE UM PRESTADOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.

Ao devolver um Produto suportado ou peça correspondente, o Cliente incluirá somente o Produto suportado ou a peça que foi solicitada pelo técnico ao telefone.

Garantias de terceiros. Estes Serviços podem exigir que a Dell tenha acesso a hardware ou software não produzido pela Dell. As garantias de alguns fabricantes poderão ser anuladas se a Dell ou outra pessoa que não o fabricante interferir no hardware ou software. O Cliente garantirá que a execução dos Serviços pela Dell não afetará tais garantias ou, se o fizer, o resultado deverá ser aceitável para o Cliente. A Dell não se responsabiliza por garantias de terceiros nem por efeitos que os Serviços possam ter nessas garantias.

Termos e condições dos Serviços Dell

Esta Descrição de Serviço é acordada entre você, o Cliente (“você” ou “Cliente”) e a entidade Dell identificada em seu Formulário de Pedido para a compra deste Serviço.

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

Para todos os demais clientes: consulte a tabela abaixo, que mostra o URL aplicável ao local do Cliente, onde as condições de venda (seu “Contrato”) podem ser localizadas. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos on-line

Para clientes comerciais: este Serviço está sujeito e é regido por um contrato de serviços geral, assinado separadamente entre o Cliente e a Dell, autorizando claramente a venda deste Serviço. Na ausência de tal contrato e dependendo do local do Cliente, este Serviço estará sujeito e será regulado pelos Termos Comerciais de Venda da Dell, do Contrato Mestre de Serviço do Cliente ou pelo contrato ao qual a tabela a seguir fizer referência (conforme o caso, o “Contrato”)

Consulte a tabela abaixo que mostra a URL aplicável ao local do Cliente, onde seu Contrato está disponível. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos on-line.

Local do cliente	Termos e condições aplicáveis à compra dos Serviços Dell	
	Clientes que compram Serviços Dell diretamente da Dell	Clientes que compram Serviços Dell por meio de um revendedor Dell autorizado
Clientes Consumidores nos Estados Unidos	Companhia Termos de venda do consumidor no site: www.dell.com/terms (em inglês)	Companhia Termos de venda do consumidor no site: www.dell.com/terms (em inglês)
Clientes Comerciais nos Estados Unidos	Dell.com/CTS (em inglês)	Dell.com/CTS (em inglês)
Canadá	Dell.ca/terms (em inglês) Dell.ca/conditions (em francês canadense)	Dell.ca/terms (em inglês) Dell.ca/conditions (em francês canadense)
Países da América Latina e Caribe	Local Dell.com website específico do país ou Dell.com/servicesdescriptions/global .*	As Descrições de serviço e outros documentos de serviços da Dell que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os escopos e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviços da Dell será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell devem ser entendidas como sendo à Dell, uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, 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 será como acordado entre você e seu vendedor.
Ásia/Pacífico-Japão	Website Dell.com específico do país ou Dell.com/servicesdescriptions/global .*	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

Local do cliente	Termos e condições aplicáveis à compra dos Serviços Dell	
	Cientes que compram Serviços Dell diretamente da Dell	Cientes que compram Serviços Dell por meio de um revendedor Dell autorizado
		documentos de serviços da Dell será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell devem ser entendidas como sendo à Dell, uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, 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 será como acordado entre você e seu vendedor.
Europa, Oriente Médio e África	<p>Website Dell.com específico do país ou Dell.com/servicedescriptions/global.*</p> <p>Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar a URL aplicável abaixo:</p> <p>França: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Alemanha: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Reino Unido: Dell.co.uk/terms</p>	As Descrições de serviço e outros documentos de serviços da Dell que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os escopos e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a "Cliente" nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviços da Dell será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell devem ser entendidas como sendo à Dell, uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, 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 será como acordado entre você e seu vendedor.

* Os clientes podem acessar o site Dell.com local acessando Dell.com de um computador conectado à Internet em sua localidade ou escolhendo entre as opções do site "Choose a Region/Country" (Escolha uma Região/País) disponível em Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Todos os clientes:

Antes da expiração do contrato de serviço e sujeito às limitações estabelecidas nesta Descrição de serviço, você poderá estender o seu período de serviço com base em opções disponíveis em vigor para o seu Produto Suportado, desde que, contudo, a duração do seu contrato de serviço não exceda a duração da garantia limitada de hardware ou do contrato de serviços básicos de hardware (incluindo qualquer extensão). O Cliente também concorda que, 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 Dell.com/servicecontracts (para consumidor) Dell.com/servicedescriptions/global (para comercial).

Se houver um conflito entre as condições de qualquer dos documentos que compreendem este Contrato, o documentos irão prevalecer na seguinte ordem: (i) esta Descrição de Serviço; (ii) o Contrato; (iii) o Formulário de Pedido. 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.

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 você está firmando esta Descrição de Serviço em nome de uma empresa ou outra entidade legal, você declara ter autoridade para vinculá-la a estes termos 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 suplementares aplicáveis a 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™, Vostro™, XPS™, Chromebook e Alienware, que são adquiridos em uma configuração padrão (“**Produtos Suportados**”). Como Produtos Suportados são regularmente adicionados, entre em contato com o representante de vendas para obter a lista mais recente de quais Serviços estão disponíveis em seus produtos Dell e de outras marcas. Cada Produto Suportado tem uma etiqueta com um número de série (a “**Etiqueta de Serviço**”). Um contrato de serviço separado deve ser adquirido pelo Cliente para cada Produto Suportado. Por exemplo, uma impressora adquirida com um notebook não está incluída no contrato de serviço do notebook; a impressora e o notebook deverão ter contratos de serviço independentes. Consulte a Etiqueta de Serviço de seu Produto suportado ao entrar em contato com a Dell sobre este Serviço.

2. Serviços de suporte

- A. **Substituição de unidade inteira; sem devolução.** Se a Dell concluir que um componente do Produto Suportado defeituoso pode ser desconectado e reconectado facilmente (como um teclado ou monitor) ou se o analista concluir que o Produto Suportado deve ser substituído por inteiro, a Dell se reservará o direito de enviar ao Cliente uma unidade inteira de substituição. Se a Dell entregar uma unidade de substituição ao Cliente, o Cliente deverá abdicar do sistema ou componente defeituoso correspondente, a menos que tenha adquirido o serviço “Mantenha seu disco rígido” para o sistema afetado e, nesse caso, poderá manter o(s) respectivo(s) disco(s) rígido(s). 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 enviada 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.
- B. **Peças em estoque; peças de missão crítica.** Atualmente, a Dell tem peças em estoque em vários locais do mundo. As peças selecionadas talvez não estejam estocadas no local mais próximo ao Cliente. Se uma peça necessária para reparar um Produto Suportado não estiver disponível em uma instalação Dell próxima ao local do cliente e precisar ser transferida de outra instalação, o envio ocorrerá de um dia para outro. Os locais de peças de 2 (duas) e 4 (quatro) horas mantêm em estoque peças de missão crítica de Produtos suportados, conforme determinado pela Dell. A peça de missão crítica é aquela que, quando apresenta falha, pode impedir que o Produto suportado execute suas funções básicas. Peças não consideradas críticas incluem, entre outras, software, unidades de disquete, unidades de mídia, modem, alto-falantes, placas de som, unidades zip, monitores, teclados e mouses. Para receber peças de 2 ou 4 horas, o Cliente deve adquirir um contrato de serviço correspondente que dê suporte à entrega de peças de missão crítica, e o Produto suportado deve estar localizado dentro da área de cobertura com suporte, conforme determinado pela Dell.
- C. **Propriedade das peças de serviço.** Todas as peças de serviço da Dell removidas do Produto suportado e 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 removida do Produto suportado mantido pelo Cliente (com exceção de discos rígidos dos Produtos suportados cobertos pelo serviço “Mantenha seu disco rígido”) no caso de o Cliente ter recebido peças de reposição da Dell. A Dell pode usar, e o Cliente autoriza expressamente o uso de peças e produtos novos e/ou reconicionados fornecidos por diversos fabricantes na execução de reparos em garantia. As peças ou produtos reconicionados serão equivalentes em funcionalidade e qualidade se comparados com peças ou produtos novos. **SE VOCÊ DEIXAR DE PAGAR À DELL POR ALGUMA PEÇA, COMPONENTE OU PRODUTO, A DELL PODERÁ CANCELAR ESTE CONTRATO, SUSPENDER SUA GARANTIA E/OU SERVIÇO DE SUPORTE PARA QUALQUER PRODUTO DELL QUE VOCÊ**

TENHA ADQUIRIDO ATÉ QUE O VALOR APLICÁVEL SEJA PAGO. A DELL TAMBÉM PODERÁ TOMAR OUTRAS MEDIDAS LEGAIS CABÍVEIS. Uma suspensão de garantia ou serviço por não devolver adequadamente uma peça, componente ou produto não afetará o prazo de sua garantia ou contrato de serviço.

3. Vigência do Serviço. Esta Descrição de Serviço se inicia na data registrada no Formulário de pedido e continua até o final da vigência (“**Vigência**”) indicada no Formulário de pedido. Para países onde a Dell não vende diretamente para clientes finais, o Contrato começa no momento da primeira compra e tem duração de um período declarado pela Dell nos documentos de apoio (por exemplo, a fatura ou Formulário de Pedido da Dell) e no website da Dell. A quantidade de produtos, licenças, instalações, implantações e pontos finais 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 no Formulário de pedido 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.

4. Informações adicionais importantes

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

B. 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 COLETIVA DA DELL EM CONTRATO, JURISPRUDÊNCIA OU, DE OUTRA FORMA, SOB ESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO. EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A DELL SERÁ RESPONSÁVEL PERANTE VOCÊ OU QUALQUER OUTRA PESSOA POR NENHUM DANO, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, DANOS INDIRETOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS OU CONSEQUENTES, DESPESAS, CUSTOS, LUCROS, PERDA DE ECONOMIAS OU GANHOS, DADOS PERDIDOS OU CORROMPIDOS OU OUTRA RESPONSABILIDADE DECORRENTE OU RELACIONADA A ESTE CONTRATO OU FORA DA INSTALAÇÃO, DESINSTALAÇÃO, USO OU INCAPACIDADE DE USO DO SISTEMA OU DECORRENTE DE USO DE ALGUM MATERIAL DE SERVIÇO FORNECIDO DE ACORDO COM ESTE DOCUMENTO.

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

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

D. Lei vigente. ESTE CONTRATO DEVERÁ SER REGIDO, NA MEDIDA PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL, PELAS LEIS DO ESTADO DO TEXAS, INDEPENDENTEMENTE DE CONFLITOS

DAS DISPOSIÇÕES DAS LEIS. PODEM SER APLICADAS CLÁUSULAS DE LEIS DIFERENTES CONFORME DEFINIDO NO ANEXO A.

- E. **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.
- F. **Independência das cláusulas.** Se alguma cláusula desta Descrição de serviço for inválida ou não executável, as partes concordarão em excluí-la e concordarão que as cláusulas restantes continuarão em vigor.
- G. **Reagendamento.** Quaisquer alterações na programação após o agendamento deste Serviço devem ocorrer pelo menos 8 dias corridos antes da data agendada. Se o Cliente fizer um novo agendamento do serviço a 7 dias ou menos da data agendada, será cobrada uma tarifa de novo agendamento, que não deverá exceder 25% do preço pago pelo Cliente para a realização dos Serviços. O Cliente concorda que qualquer reagendamento do Serviço deverá ser confirmado pelo menos 8 dias antes do início do Serviço.
- H. **Limites comercialmente razoáveis ao escopo do Serviço.** A Dell poderá se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião razoável comercialmente, a prestação do Serviço criar um risco não aceitável à Dell ou aos prestadores de serviço 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. O Serviço se estende somente aos usos para os quais o Produto suportado foi projetado.
- I. **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.
- J. **Cancelamento.** Se você tiver comprado este serviço de um vendedor diferente da Dell, consulte o recibo de venda ou outro documento de venda para verificar a política de devolução e visite seu local original de compra para devoluções, cancelamentos ou reembolsos. PARA CLIENTES QUE COMPRARAM DA DELL, É POSSÍVEL CANCELAR ESTE CONTRATO MEDIANTE A APRESENTAÇÃO À DELL DE UM COMUNICADO POR ESCRITO COM, PELO MENOS, 30 (TRINTA) DIAS DE ANTECEDÊNCIA À DECISÃO DE CANCELAMENTO. A DELL REEMBOLSARÁ A VOCÊ QUALQUER PARCELA NÃO USADA NO PERÍODO DE SERVIÇO PELO QUAL VOCÊ PAGO. SE HOUVER TRANSCORRIDO MAIS DE TRINTA (30) DIAS DO ATUAL ANO DO CONTRATO, O REEMBOLSO NÃO SERÁ PAGO PARA ESTE ATUAL ANO DE CONTRATO. A GARANTIA LIMITADA DE HARDWARE OU O CONTRATO DE SERVIÇOS BÁSICOS DE HARDWARE, CONFORME APLICÁVEL, NÃO PODEM SER CANCELADOS. O CANCELAMENTO DE GARANTIAS ESTENDIDAS OU DE SERVIÇOS ADICIONAIS A QUALQUER MOMENTO APÓS O PEDIDO SER FEITO PODERÁ REDUZIR OS DESCONTOS APLICÁVEIS E EXIGIR DEVOLUÇÃO DO PRODUTO COMPLETO.

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

A Dell pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante a Vigência 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 for abusivo, ameaçador ou se recusar a cooperar com o analista assistente ou com o técnico no local; ou
- O Cliente deixar de respeitar os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de Serviço.

Se a Dell cancelar este Serviço, ela enviará um aviso de cancelamento por escrito ao Cliente para o endereço indicado na fatura. O aviso incluirá o motivo e a data efetiva do cancelamento, que não será em menos de dez (10) dias da data de envio do aviso de cancelamento pela Dell para o Cliente, a menos que alguma lei local exija outras provisões de cancelamento que não possam ser alteradas por contrato. Se a Dell cancelar este Serviço de acordo com este parágrafo, o Cliente não terá direito ao reembolso das tarifas pagas ou devidas à Dell.

- K. **Limitações geográficas e realocação.** O Serviço será prestado no(s) local(is) indicado(s) na fatura do Cliente. Este Serviço não está disponível em todos os locais. As opções de Serviço, incluindo níveis de serviço, horas de suporte técnico e tempos de resposta no local, podem variar de acordo com a região geográfica, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra no local do Cliente. Portanto, contate seu representante de vendas para obter essas informações. A obrigação da Dell de prestar os Serviços a Produtos suportados realocados está sujeita a diversos fatores, incluindo, entre outros, disponibilidade do Serviço no local, taxas adicionais e inspeção e nova certificação dos Produtos suportados realocados, de acordo com os honorários de consultoria da Dell vigentes no momento referentes ao tempo e aos materiais utilizados.
- L. **Transferência de 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 em vigor na época, desde que o Cliente seja o comprador original do Produto Suportado e desse Serviço ou desde que o Cliente tenha adquirido o Produto Suportado da Dell e esse Serviço de seu proprietário original (ou de um cessionário anterior) e tenha seguido todos os procedimentos de transferência disponíveis em www.dell.com/support (para os EUA e Canadá) e www.dell.com/support/global (para todos os outros países). Uma taxa de transferência poderá ser aplicada. Se o Cliente ou o cessionário do Cliente transferir o Produto suportado para um local geográfico 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 no novo local. Se o Cliente ou o cessionário do Cliente optar por não pagar tais encargos adicionais, o Serviço poderá ser automaticamente alterado a categorias de suporte disponíveis no novo local a esse preço ou a um preço inferior, sem possibilidade de reembolso.
- M. **Política de uso justo.** O uso destes Serviços está sujeito à política de uso justo da Dell. A política de uso justo da Dell estabelece que se, a qualquer momento, houver evidência de que um usuário esteja abusando dos Serviços ao exceder o uso razoável esperado, a Dell se reservará o direito de suspender ou cancelar esses Serviços. Além disso, até o limite permitido pela lei local, a Dell se reservará o direito de suspender ou cancelar quaisquer Serviços que a Dell, a seu exclusivo critério, determinar que estejam sendo usados: a) de maneira fraudulenta, b) por qualquer pessoa diferente do cliente elegível ou do seu cessionário permitido de acordo com este documento ou c) por qualquer sistema computacional diferente do Produto Suportado da Dell.
- N. **Gravação de ligações.** Durante a execução de suas obrigações, e até o limite permitido pela lei local, a Dell ou seus subcontratados poderão, a critério próprio e com a finalidade exclusiva de monitorar a qualidade da resposta da Dell, gravar, no todo ou em parte, as ligações telefônicas entre você e a Dell. **Ao usar estes Serviços, você consente que as suas ligações para a Dell ou seus subcontratados sejam monitoradas ou gravadas.**

Anexo A

Termos e condições específicos por país e estado

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

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

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

- **Clientes do Alabama, Georgia e Kentucky.** As obrigações da Dell neste Contrato estão apoiadas em plena fé e crédito da Dell.
- **Clientes da Califórnia.** Você poderá cancelar este Contrato a qualquer momento seguindo os procedimentos para cancelamento estabelecidos neste Contrato. Se você cancelar o presente Contrato no prazo de 30 dias a partir do recebimento deste instrumento, receberá um reembolso completo se não houver reivindicações feitas contra o Contrato. Se houver alguma reivindicação contra o contrato, então você receberá um reembolso proporcional com base no valor de venda de qualquer serviço realizado. Se você cancelar este Contrato após trinta (30) dias do recebimento deste instrumento, você terá direito a um reembolso proporcional, como a seguir: Reembolso = o preço total menos (a) o número de dias a partir da data de recebimento do hardware com cobertura até nosso recebimento do seu cancelamento dividido pelo período deste Contrato; (b) 0,1 multiplicado pelo preço total; e (c) o custo de qualquer reparação ou substituição fornecida a você antes do cancelamento.
- **Clientes de Illinois.** Você poderá cancelar este Contrato a qualquer momento seguindo os procedimentos para cancelamento estabelecidos neste Contrato. Se você cancelar este Contrato após trinta (30) dias do recebimento deste instrumento, você terá direito a um reembolso proporcional, como a seguir: Reembolso = o preço total menos (a) o número de dias a partir da data de recebimento do hardware com cobertura até nosso recebimento do seu cancelamento dividido pelo período deste Contrato; (b) 0,1 multiplicado pelo preço total; e (c) o custo de qualquer reparação ou substituição fornecida a você antes do cancelamento.

- **Cientes da Flórida.** Os termos expressos neste parágrafo são específicos para residentes permanentes da Flórida que adquirirem o hardware e este Contrato para fins pessoais, familiares ou domésticos. Se você não for um residente permanente da Flórida no momento da aquisição do hardware e deste Contrato para fins pessoais, familiares ou domésticos, você não estará qualificado a estes direitos e/ou recursos. Você poderá cancelar este Contrato a qualquer momento seguindo os procedimentos para cancelamento estabelecidos neste Contrato. Caso você cancele este Contrato, você terá direito a um reembolso, que deverá ser baseado em 90% do valor de aquisição proporcional indevido, menos qualquer reclamação paga ou custo de reparações feitas em seu nome. Caso o contrato seja cancelado pela Dell, o reembolso deverá ser baseado em 100% do valor de aquisição proporcional indevido. A arbitragem de toda e qualquer reivindicação ou controvérsia relativa exclusivamente aos termos e condições deste Contrato não é vinculativa, a menos que as partes concordem por escrito, no momento em que uma reivindicação for expressa ou uma demanda por arbitragem for feita, que ambas as partes desejam que a arbitragem seja vinculativa. Este Contrato deverá ser regido pelas leis do Estado do Texas; no entanto, na medida em que tais leis vigentes sejam expressamente proibidas por associações de garantia de serviço vigentes pelas leis da Flórida em determinadas instâncias, então as leis da Flórida regerão tais instâncias. Nenhuma taxa para transferência de serviço ou rebaixamento devido a limitações geográficas se aplica. Se os rebaixamentos de serviço forem necessários como resultado de transferência de hardware para uma nova localização, você poderá cancelar este Contrato e receber um reembolso proporcional, conforme estabelecido imediatamente acima. A Dell Marketing L.P. é uma associação de garantia de serviço na Flórida e emissora deste Contrato.
- **Cientes do Havaí.** Se você cancelar este Contrato conforme os procedimentos de cancelamento estabelecidos nele e nós não lhe reembolsarmos o valor de aquisição do Contrato dentro de quarenta e cinco (45) dias após o cancelamento, ficamos obrigados a lhe pagar uma multa de 10% ao mês do valor do reembolso devido e não pago a você. Seu direito de cancelar esse Contrato somente se aplica ao proprietário original do Contrato e talvez não seja transferido para proprietários posteriores do Contrato. As obrigações da Dell neste Contrato estão apoiadas em plena fé e crédito da Dell.
- **Cliente de Maine.** Você poderá cancelar este Contrato a qualquer momento seguindo os procedimentos para cancelamento estabelecidos neste Contrato. Se você cancelar o presente Contrato no prazo de vinte (20) dias depois que o enviarmos para você ou dentro de dez (10) dias da entrega se o Contrato for fornecido a você no momento da venda e você ainda não fez uma reivindicação sob este Contrato, então, o presente Contrato é nulo e a Dell reembolsará ao titular do Contrato ou creditará na conta do titular do Contrato o preço de compra total do Contrato e qualquer reembolso de imposto sobre vendas exigido pela lei estadual. O direito de anular este Contrato, conforme explicitado nesta subseção, não é transferível e deverá ser aplicado somente ao titular do Contrato e somente se nenhuma reivindicação for feita antes da devolução do Contrato à Dell. Se você cancelar este Contrato conforme os procedimentos de cancelamento estabelecidos nele e nós não lhe reembolsarmos o valor de aquisição do Contrato dentro de quarenta e cinco (45) dias após o cancelamento, ficamos obrigados a lhe pagar uma multa de 10% ao mês do valor do reembolso devido e não pago a você. Após o período aplicável de vinte (20) ou dez (10) dias de ter caducado ou se uma reivindicação foi feita sob o Contrato durante esse período de tempo, você pode cancelar o Contrato e lhe reembolsaremos 100% da taxa de provedor proporcional não adquirido, menos qualquer reivindicação paga. Uma taxa administrativa que não exceda a 10% da taxa de provedor pode ser aplicada. Se a Dell cancelar este Contrato, ela deve enviar uma notificação por escrito ao proprietário deste Contrato no último endereço conhecido de tal proprietário que está contido em nossos registros, pelo menos, quinze (15) dias antes do cancelamento pela Dell e o aviso indicará a data de vigência do cancelamento e o motivo do cancelamento. Se este Contrato for cancelado pela Dell por um motivo diferente de não pagamento da taxa de provedor, a Dell lhe reembolsará 100% da taxa de provedor proporcional não adquirido, menos qualquer reivindicação paga. Uma taxa administrativa que não exceda 10% da taxa de provedor pode ser aplicada sob o cancelamento pela Dell. As obrigações do provedor neste Contrato estão apoiadas em plena fé e crédito da Dell.
- **Cientes de Maryland.** Se você devolver o contrato de serviço no prazo de vinte (20) dias da data em que o contrato foi enviado a você ou da data em que o contrato foi entregue a você se foi entregue no momento da venda e se nenhuma reivindicação foi feita sob o contrato, o contrato de serviço será anulado e a Dell reembolsará a você ou creditará a sua conta o preço de compra total do contrato de serviço. Se não pudermos reembolsar o preço de compra do contrato de serviço para você dentro de quarenta e cinco (45) dias após o seu

cancelamento, somos obrigados a pagar uma penalidade igual a 10 (dez) por cento do valor da retribuição paga pelo contrato de serviço para cada mês que a restituição não for paga ou creditada. Seu direito de cancelar este contrato de serviço não é transferível e se aplica somente ao comprador original do contrato de serviço e apenas se nenhuma reivindicação foi feita antes do cancelamento.

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

Se cancelarmos ou suspendermos este Contrato como disposto acima, enviaremos a você um aviso por escrito sobre o cancelamento ao endereço indicado em nossos registros. O aviso incluirá a data de vigência do cancelamento ou suspensão, a qual não será inferior a 15 (quinze) dias após a data em que enviarmos o aviso de cancelamento ou suspensão e você terá o direito de entrar em contato conosco para cancelar o contrato em vez da suspensão. Além disso, em caso de cancelamento, você terá direito a um reembolso do prêmio indevido calculado proporcionalmente. Se não lhe entregarmos em quarenta e cinco (45) dias qualquer prêmio indevido ao qual você tenha direito conforme explicitado acima, você terá direito a um valor adicional igual a 10% do Preço Total para cada trinta (30) dias em que tal reembolso for atrasado além do período de 45 dias. Você não é obrigado a pagar uma franquia para receber o serviço. O serviço cobre somente os tipos de defeitos expressamente identificados neste Contrato. Qualquer outro defeito existente no hardware antes da

data deste Contrato não é abrangido pelo serviço. As reparações iniciadas ou concluídas sem a aprovação prévia da Dell não serão abrangidas por este contrato de serviço. As obrigações da Dell sob o presente Contrato são apoiadas pela plena fé e crédito da Dell Inc. Este Contrato será regido pelas leis do Estado de Nevada. As disposições de arbitragem do presente Contrato não são aplicáveis às controvérsias decorrentes unicamente do presente Contrato. A Dell pode atribuir suas obrigações administrativas a um terceiro que esteja registrado em Nevada, mas não poderá transferir as obrigações de seu provedor a menos que o novo provedor registre o seu próprio contrato de serviço de acordo com NEV. REV. STAT. ANN. §§ 690C.010, et seq.

- **Cientes de Nova York.** Se você cancelar este Contrato conforme os procedimentos de cancelamento estabelecidos nele e nós não lhe reembolsarmos o valor de aquisição do Contrato dentro de trinta (30) dias após o cancelamento, ficamos obrigados a lhe pagar uma multa de 10% ao mês do valor do reembolso devido e não pago a você. As obrigações da Dell neste Contrato estão apoiadas em plena fé e crédito da Dell. Além dos serviços especificados neste Contrato, a Dell fornecerá serviços de reparação e substituição, e também a verificação de defeitos em materiais ou manufatura, ou desgaste, na medida fornecida pela Garantia Limitada de Hardware da Dell (consulte <http://www.dell.com/warranty> [em inglês]), incluindo qualquer extensão de garantias, disposições às quais a Garantia Limitada de Hardware está incorporada aqui por referência. A Garantia Limitada de Hardware da Dell poderá ser incluída com a compra e no preço do hardware abrangido. Tal incorporação, por referência, não deve aumentar ou reduzir seus direitos ou as obrigações da Dell na Garantia Limitada de Hardware, com a condição de que a duração desse Contrato não deva exceder a duração da Garantia limitada de hardware (incluindo qualquer prorrogação da garantia). Em caso de conflito entre as disposições desse Contrato e a Garantia Limitada de Hardware, as disposições desse Contrato prevalecerão.
- **Cientes da Carolina do Norte.** Você tem o direito a uma notificação por escrito antes da venda de um contrato de serviço de que a aquisição de um contrato de serviço não é necessária tanto para adquirir como para obter financiamento para o hardware abrangido. Você poderá cancelar este Contrato a qualquer momento seguindo os procedimentos para cancelamento estabelecidos neste Contrato. Se você cancelar este Contrato após trinta (30) dias do recebimento deste instrumento, você terá direito a um reembolso proporcional, como a seguir: Reembolso = o preço total menos (a) o número de dias a partir da data de recebimento do hardware com cobertura até nosso recebimento do seu cancelamento dividido pelo período deste Contrato; (b) 0,1 multiplicado pelo preço total; e (c) o custo de qualquer reparação ou substituição fornecida a você antes do cancelamento.
- **Cientes de Oklahoma.** A Dell Inc. deverá ser considerada o devedor nas obrigações de serviços aqui documentadas.
- **Cientes do Oregon.** As obrigações da Dell Marketing L.P. neste Contrato estão apoiadas em plena fé e crédito da Dell Inc. A informação de contato para a Dell Marketing L.P. e a Dell Inc. é a One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department, (800) 624-9897. As disposições de arbitragem neste Contrato não se aplicam na medida que essas disposições forem expressamente proibidas pelas leis do Oregon. Essas leis podem lhe conceder alguns direitos, tais como o direito de esgotar os recursos internos antes da arbitragem e o direito de arbitrar no Oregon (a menos que você e a Dell concordem de outra forma) com as leis do Oregon como as leis vigentes. O presente Contrato será regido pelas leis do Estado do Texas conforme definido na Seção 6; no entanto, na medida em que tais leis vigentes sejam expressamente proibidas pelas leis do Oregon, que regem os provedores de contrato de serviços em certos casos, então, as leis do Oregon regerão em tais instâncias.
- **Cientes da Carolina do Sul.** Se você cancelar este Contrato conforme os procedimentos de cancelamento estabelecidos nele e nós não lhe reembolsarmos o valor de aquisição do Contrato dentro de quarenta e cinco (45) dias após o cancelamento, ficamos obrigados a lhe pagar 10% de multa ao mês do valor do reembolso devido e não pago a você. Seu direito de cancelar esse Contrato somente se aplica ao proprietário original do Contrato e talvez não seja transferido para proprietários posteriores do Contrato. Se cancelarmos este Contrato, enviaremos um aviso do cancelamento por escrito a você com pelo menos quinze (15) dias de antecedência da data efetiva do cancelamento. As obrigações da Dell neste Contrato estão apoiadas em plena fé e crédito da Dell. Se não resolvermos de forma oportuna tais questões em sessenta (60) dias da comprovação da perda, você poderá entrar em contato com o South Carolina Department of Insurance, Post Office Box 100105, Columbia, South Carolina 29202-3105, ou (800) 768-3467.

- **Clientes do Texas.** Se você cancelar este Contrato conforme os procedimentos de cancelamento estabelecidos nele e nós não lhe reembolsarmos o valor de aquisição do Contrato dentro de quarenta e cinco (45) dias após o cancelamento, ficamos obrigados a lhe pagar uma multa de não mais de 10% ao mês do valor do reembolso devido e não pago a você. Seu direito de cancelar esse Contrato somente se aplica ao proprietário original do Contrato e talvez não seja transferido para proprietários posteriores do Contrato. As obrigações da Dell neste Contrato estão apoiadas em plena fé e crédito da Dell. Qualquer reclamação não resolvida relacionada à Dell ou dúvidas sobre os regulamentos dos provedores do contrato de serviço poderão ser enviadas para: Texas Department of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711-2157, telefone (512) 4636599 ou (800) 803-9202 (no Texas).
- **Clientes de Washington.** Se você cancelar este Contrato conforme os procedimentos de cancelamento estabelecidos nele e nós não lhe reembolsarmos o valor de aquisição do Contrato dentro de quarenta e cinco (30) dias após o cancelamento, ficamos obrigados a lhe pagar uma multa de 10% ao mês do valor do reembolso devido e não pago a você. Seu direito de cancelar esse Contrato somente se aplica ao proprietário original do Contrato e talvez não seja transferido para proprietários posteriores do Contrato. As obrigações da Dell Marketing L.P. neste Contrato estão respaldadas pela confiança e o crédito total da Dell Inc. As disposições de arbitragem neste Contrato devem ser aplicadas desde que estas disposições não sejam expressamente proibidas pelas leis de Washington. Essas leis, incluindo o Wash. Rev. Code 48.110.070(14) e a Lei de Arbitragem Uniforme do estado (Wash. Rev. 7.04A et seq.), podem lhe dar certos direitos, como o direito de arbitrar em Washington em um local mais próximo a sua residência permanente (a menos que você e a Dell acordem de outra maneira).
- **Clientes do Wisconsin.** Esta garantia está sujeita a uma regulação limitada pelo Office of the Commissioner of Insurance. A Dell Inc. deverá ser considerada o devedor nas obrigações de serviços aqui documentadas.
- **Clientes do Wyoming.** As disposições de arbitragem neste Contrato não se aplicam na medida em que essas disposições forem expressamente proibidas pelas leis de Wyoming. Essas leis podem lhe dar certos direitos, como o direito de entrar voluntariamente em um contrato escrito para arbitrar, e, na medida exigida pelo Artigo 19, Seção 8 da Constituição do Estado de Wyoming, na arbitragem de que qualquer e todas as reivindicações e disputas que provenham unicamente dos termos e condições deste Contrato não são vinculativas, a menos que as partes acordem por escrito que ambas as partes querem que a arbitragem seja obrigatória. A determinação final em qualquer prosseguimento instituído de acordo com as disposições de arbitragem estabelecidas neste Contrato pode ser substituída por um tribunal competente conforme as Seções 1-36-101 até -119 dos Estatutos de Wyoming. O presente Contrato será regido pelas leis do Estado do Texas; no entanto, na medida em que tais leis vigentes sejam expressamente proibidas pelas leis de Wyoming, que regem os provedores de contrato de serviços em certos casos, então, as leis de Wyoming regerão em tais instâncias. As obrigações do provedor neste Contrato de serviço estão apoiadas em plena fé e crédito do provedor. Se você cancelar o presente Contrato no prazo de trinta (30) dias após este ter sido fornecido a você e se não houver reivindicações feitas contra este Contrato, este Contrato está anulado e reembolsaremos ou creditaremos na conta do titular do Contrato o preço de compra total do Contrato. O direito de anular o Contrato, tal como previsto na frase anterior não é transmissível e aplica-se apenas ao comprador do Contrato original. Se você cancelar este Contrato após trinta (30) dias do recebimento deste instrumento, você terá direito a um reembolso proporcional, como a seguir: Reembolso = o preço total menos (a) o número de dias a partir da data da fatura ou outra data de início indicada em sua fatura ou página de informações até nosso recebimento do seu cancelamento dividido pelo período deste Contrato; (b) 0,1 multiplicado pelo preço total; e (c) o custo de qualquer reparação ou substituição fornecida a você antes do cancelamento. A penalidade de 10% ao mês será adicionada a um reembolso que não será pago no prazo de 45 dias após a devolução do contrato de serviço. Se a Dell cancelar este Contrato, a Dell enviará uma notificação por escrito ao titular do presente Contrato ao último endereço conhecido de tal titular que está contido em nossos registros, pelo menos, dez (10) dias antes do cancelamento feito pela Dell e o aviso indicará a data efetiva e o motivo do cancelamento. A notificação prévia não é necessária se a Dell cancelar devido ao não pagamento da taxa de provedor, à adulteração do material pelo titular do Contrato para a Dell ou a uma violação substancial dos direitos pelo titular do Contrato relativo ao produto coberto ou ao seu uso.

© 2018 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. Uma cópia impressa dos termos e condições de venda da Dell também está disponível mediante solicitação.