



Descrição do serviço

Serviço de reparo de equipamento fora da garantia– Brasil

1. Visão geral dos termos e condições

Esta Descrição de Serviços é celebrada entre o cliente (“você” ou “Cliente”) e a Dell Computadores do Brasil Ltda (Dell). Ao adquirir da Dell o serviço de reparo de equipamento fora da garantia, conforme aqui descrito, o Cliente concorda com todos os termos e condições estabelecidos neste documento. O Cliente concorda que a renovação, modificação, ampliação ou continuidade da utilização do Serviço além do período inicialmente contratado estão sujeitas à Descrição do Serviço existente na época, disponível em <http://www.dell.com/servicecontracts>¹.

2. Suporte básico de equipamento fora da garantia

Quando um dispositivo do Cliente (“produto”) não estiver mais coberto pela garantia, seja porque o período de garantia expirou ou devido a dano não coberto pela garantia, o Cliente poderá adquirir da Dell o serviço de suporte fora da garantia, conforme necessário. O serviço de suporte fora da garantia inclui o suporte técnico remoto e o reparo do hardware da Dell, quando necessário, incluindo peças e mão de obra.

3. Visão geral do Serviço

Em contratando o serviço aqui descrito, Você aceita as condições de reparo, como especificadas abaixo (o “serviço”) de acordo com esta Descrição do Serviço e os Termos de Vendas que podem ser encontrados em www.dell.com/br/TermosCondicoes.

A Dell, através de seu suporte técnico, fará o diagnóstico remoto (por telefone) do equipamento, informando posteriormente o orçamento do serviço. O Cliente deverá efetuar o pagamento do serviço contratado antes do início do reparo do equipamento. Os parceiros Dell localizados nos centro de reparo ou de atendimento em campo (on-site) não são autorizados a aceitar pagamentos.

Após a confirmação do pagamento do serviço, será agendado o reparo do produto.

A Dell oferece as seguintes opções de serviço de reparo de equipamento fora da garantia (i) serviços de reparo na sua localidade (on-site) através de diagnóstico remoto, e posterior envio de peças e de um técnico certificado para a realização do serviço (essa modalidade pode não estar disponível para sua região, o que será informado no ato da contratação), ou (ii) serviço de reparo com encaminhamento do equipamento via correios para um centro de reparo.

¹ O URL www.Dell.com/ServiceContracts vincula o Cliente à página do contrato de serviço global da Dell, a partir da qual o Cliente selecionará sua região geográfica, seu idioma de preferência (se aplicável) e o segmento corporativo adequado, a partir do qual o Serviço foi adquirido (por exemplo, grandes empresas, pequenas e médias empresas ou setor público). Então, o Cliente poderá selecionar o contrato de serviço adequado para análise. Também é possível entrar em contato com seu representante de vendas ou suporte técnico da Dell para receber ajuda na obtenção dos contratos de serviço.



Para ambas modalidades, o Cliente deverá primeiramente entrar em contato com o suporte técnico da Dell por telefone para realização do diagnóstico remoto e envio da cotação com relação ao serviço de reparo fora da garantia.

4. Escopo dos Serviços

Esse serviço objetiva efetuar o reparo do hardware de um equipamento Dell fora da garantia ou que apresente problema não coberto pela garantia. Para adquirir o serviço de reparo de equipamento fora da garantia, o Cliente deverá seguir os passos abaixo:

Entrar em contato com o Suporte técnico da Dell: Para que possa contratar o serviços de reparo de produtos Dell fora da garantia, o Cliente deve entrar em contato com o suporte técnico no endereço eletrônico www.dell.com.br/suporte ou, nos seguintes números de telefone: 0800 722 3300 ou 0800 970 3355.

- **Solução de problemas:** O técnico da Dell fará um breve diagnóstico do problema, conforme descrição/ informação passada pelo Cliente. Se for identificado que o produto está fora da garantia ou com problema não coberto pela garantia, o técnico da Dell perguntará ao Cliente se deseja adquirir o serviço de reparo de equipamento Dell fora da garantia.
- **Pagamento e preços:** Se o Cliente desejar adquirir o Serviço, o Cliente deverá efetuar o pagamento através de cartão de crédito ou boleto bancário.
- **Reparo:** Após o pagamento ser confirmado pela Dell, o técnico da Dell fornecerá as instruções ao Cliente conforme a modalidade adquirida: (i) serviço de reparo de equipamento fora da garantia on-site (na localidade onde o equipamento se encontra) ou (ii) serviço de reparo com encaminhamento do equipamento via correios .
- **Nível de serviço:** O prazo estimado para a prestação do serviço é de até quinze (15) dias úteis para o serviço de reparo com encaminhamento do equipamento via correios. Para o serviço de reparo no local, o tempo do atendimento do serviço será de sete (7) dias úteis. Os prazos podem ser superiores se houver necessidade de importação de peças para que seja executado o reparo. Nessa hipótese, caso o Cliente não concorde com o previsão de entrega da peça, será devolvido o valor pago pelo serviço e o equipamento será devolvido nas condições que foi entregue/disponibilizado à Dell. Caso após o pagamento do serviço, for verificado que não há peça disponível no estoque para a realização do mesmo, haverá o cancelamento do serviço contratado com a consequente devolução do valor pago pelo mesmo na mesma modalidade em que foi realizado o pagamento,

5. Condição do equipamento: A Dell não realizará o serviço se houver uma discrepância entre a condição do equipamento reportada pelo Cliente pelo telefone ao técnico da Dell e a condição do equipamento quando de sua chegada no centro de reparo ou, no momento do atendimento pelo técnico em sua localidade (onsite). Nessa hipótese, será devolvido o valor pago pelo Cliente referente ao serviço de reparo e o equipamento será devolvido nas condições que foi entregue/disponibilizado.

6. Equipamento com peças não originais de fábrica: A Dell não realizará o serviço mesmo após a sua contratação se no momento da chegada do equipamento no centro de reparo ou do técnico na localidade onde se encontra o equipamento for verificado que o mesmo possui componentes não originais de fábricas. Nessa hipótese, haverá o cancelamento do serviço contratado com a consequente devolução do valor pago pelo mesmo na mesma modalidade em que foi realizado o pagamento e o equipamento será devolvido nas condições que foi entregue/disponibilizado.

7. Cobertura de garantia para substituição de bateria: A bateria instalada é fornecida com garantia



limitada de umano. Para obter mais informações sobre garantia, acesse: www.dell.com.br/warranty.

8. Peças de reposição: As peças a serem utilizadas no conserto do equipamento podem ser novas ou recondicionadas com qualidade de novas, onde permitido pelas leis locais, e serão substituídas com base na especificação e não na marca ou modelo. As peças substituídas durante a prestação dos serviços passarão a ser de propriedade da Dell.

9. Exclusões do serviço. O Serviço de reparo de equipamento fora da garantia não inclui suporte para o seguinte:

- Perguntas sobre uso geral e “como fazer” com o software instalado de fábrica da Dell.
- Configuração e diagnóstico do sistema operacional instalado de fábrica ou aplicativos instalados de fábrica da Dell para uso com os aplicativos e hardware instalados pelo cliente.
- Configuração, instalação e validação dos sistemas operacionais, software, aplicativos ou drivers/correções (não fornecidos pelo fabricante do equipamento).
- Atualizações comerciais adquiridas de Revendedores autorizados da Dell ou não, por exemplo, produto Microsoft®, McAfee®.
- Configuração de todos os software de comunicação, a menos que necessário para solução de problemas.
- Hardwares e periféricos não fornecidos pelo fabricante do equipamento, suas instalações e compatibilidade com o hardware da marca Dell.
- Software e periféricos não fornecidos pelo fabricante do equipamento, a menos que especificado de outra maneira
- Atualizações de BIOS/Firmware para sistemas que não sejam da marca Dell, a menos que para parte da resolução da falha.
- Configurações de software e hardware inválidas.
- Back up e restauração dos dados do cliente.
- Aplicativos e dados do cliente.
- Trabalho desnecessário segundo a avaliação do Revendedor autorizado da Dell.
- Consumíveis e desgastes em itens como material plástico ou disquetes.
- Falhas não críticas que estejam dentro das tolerâncias especificadas pela indústria, por exemplo, ruído, pixels de telas LCD individuais.
- Jogos e pacotes de adicionais (por exemplo, kits educacionais).
- Manutenção preventiva.
- Reparo do sistema após infecção por vírus que não seja a instalação do sistema operacional para as configurações padrão de fábrica da Dell.

10. Dados do Cliente e perda de dados. A Dell recomenda a realização de backup regular dos dados. Nos casos em que for detectada uma falha de disco rígido, o disco rígido será substituído. Seus dados armazenados no disco rígido com defeito serão perdidos, se o disco rígido for substituído. **Antes de enviar qualquer produto para a Dell, realize o backup dos dados atuais do(s) disco(s) rígido(s) e/ou qualquer outro dispositivo de armazenamento de dados no(s) produto(s). Remova quaisquer informações confidenciais, particulares ou pessoais e mídias removíveis, como cartões SIM, CDs ou PC Cards. A Dell não se responsabilizará por quaisquer tipos de informações confidenciais, particulares ou pessoais, dados perdidos ou corrompidos ou mídias removíveis danificadas ou perdidos.**

11. Sistema Operacional: O técnico de suporte Dell configurará o sistema operacional para as configurações originais de fábrica somente se Você disponibilizar a mídia original da imagem do software ou de instalação do sistema operacional. Você deve entrar em contato com o técnico da Dell para obter



assistência na reinstalação de qualquer software adicional fornecido na imagem original de fábrica.

12. Disponibilidade. Este serviço pode não estar disponível em todas as regiões e para todos os produtos Dell. Para mais informações entre em contato pelos telefones: 0800 722 3300 ou 0800 970 3355.

13. Responsabilidades do Cliente:

É de responsabilidade do Cliente fazer o backup de todos os dados, softwares e programas existentes no equipamento antes que o prestador de serviços autorizado da Dell realize qualquer Serviço. A DELL E/OU O PRESTADOR DE SERVIÇOS AUTORIZADO DA DELL NÃO SERÃO RESPONSÁVEIS PELA PERDA DE OU RECUPERAÇÃO DOS DADOS, PROGRAMAS OU PERDA DE USO DO SISTEMA.

Na modalidade serviços de reparo de equipamento fora da garantia no centro de reparos, de responsabilidade do cliente embalar com segurança e corretamente o equipamento incluindo o número de autorização de envio de mercadoria (RMA) claramente visível para identificação. Qualquer dano ao equipamento durante o transporte devido à embalagem inadequada será de responsabilidade do Cliente.

Garantias de terceiros. O serviço de reparo fora de garantia pode necessitar que a Dell acesse hardware ou software não fabricados/licenciados pela Dell. Algumas garantias do fabricante podem ser anuladas se a Dell ou outro que não seja o fabricante original realizar algum serviço em seus produtos. É responsabilidade do Cliente garantir que a realização do serviço da Dell e/ou de seu prestador de serviços autorizado não afete essas garantias ou, se este for o caso, que o efeito seja aceitável ao Cliente. A DELL E SEU PRESTADOR DE SERVIÇOS AUTORIZADO NÃO SE RESPONSABILIZAM POR GARANTIAS DE TERCEIROS OU POR QUALQUER EFEITO QUE OS SERVIÇOS DELL POSSAM TER SOBRE ESSAS GARANTIAS.

14. Termos e condições gerais:

Força maior: Nenhuma das partes será responsável perante a outra parte por falhas na realização de quaisquer de suas obrigações (por circunstâncias além do controle razoável, incluindo, mas não se limitando a, ações da natureza, fogo, inundação, guerra, proibição, greve, tumulto ou intervenção de qualquer autoridade governamental (uma "**Força Maior**"). Nesse caso, entretanto, a parte em atraso deverá fornecer imediatamente à outra uma notificação por escrito sobre o Motivo de Força Maior.

Garantia Legal: O serviço, incluindo as peças e a mão de obra, possui 90 (noventa) dias de garantia legal a partir da conclusão do mês.