



Descrição de Serviço Dell

Suporte a Incidentes Individuais - Clientes Consumidores

Descrição de Serviço

A Dell tem o prazer de fornecer Suporte a Incidentes Individuais (o "Serviço") aos nossos clientes consumidores (para utilização pessoal), de acordo com esta Descrição de Serviço (ou "Contrato"). O suporte à garantia de hardware expirado da Dell abrange o diagnóstico remoto dos problemas do seu sistema Dell, incluindo acessórios internos instalados de fábrica. O Serviço está disponível por uma taxa e é oferecido por incidente individual aos clientes que já não têm garantia de hardware ou cobertura de serviço, ou que têm um problema de hardware ou software fora do âmbito da garantia limitada de hardware ou contrato de serviço Dell. Ao adquirir este Serviço da Dell, o cliente ("Cliente") concorda em cumprir todos os termos e condições estabelecidos neste documento (a "Descrição de Serviço").

Esta descrição de serviço é um contrato entre o Cliente e a Dell. Dedique algum tempo para ler os seguintes termos e condições, ao abrigo dos quais a Dell ("Dell") concorda em prestar os serviços.

Esta Descrição de Serviço está sujeita aos Termos de Venda do Consumidor da Dell. **As garantias comerciais e/ou ofertas de serviços da Dell não afetam quaisquer garantias estatutárias aplicáveis ou outros direitos dos consumidores.**

Elegibilidade de Serviço para Diagnóstico de Software e Incidentes de Reparação

Os tipos de sistemas elegíveis para o Serviço incluem computadores Dell selecionados, portáteis Dell, tablets Dell e All-In-Ones (AIO). A Dell pode ocasionalmente atualizar os Produtos Suportados.

Para receber o Serviço, o Cliente tem de confirmar que tem acesso total ao hardware que apresenta o problema, e que efetuou uma cópia de segurança de qualquer software ou dados que possam ser afetados pelo Serviço, uma vez que a Dell não é responsável pela perda de dados ou aplicações. Para obter mais informações, consulte as Responsabilidades do Cliente.

O Serviço de Reparação de Software do Suporte a Incidentes Individuais pode ser oferecido numa base por incidente individual ou numa base multi-incidente / anual, por uma taxa adicional, para ajudar a resolver problemas de software isolados e específicos. Quando o suporte é adquirido numa base de incidente individual, este é limitado a um produto individual da marca Dell. Quando são adquiridos como um pacote multi-incidente para um termo de contrato específico (por exemplo: quatro incidentes por ano de contrato), um ou mais produtos da marca Dell são abrangidos, mas os incidentes não utilizados expiram no final do termo do contrato. Este serviço inclui:

- Assistência remota de resolução de problemas para um problema de software durante o horário comercial local (exceto durante feriados nacionais locais).
- Um único evento de diagnóstico de assistência remota na deteção e resolução dos problemas mais comuns, de acordo com a tabela abaixo apresentada, a qual lista os serviços disponíveis e a descrição do suporte, quando disponível e com o consentimento do Cliente, através da qual os técnicos da Dell se ligam diretamente ao seu sistema, por meio de uma ligação segura à Internet, para acelerar o processo de deteção e resolução de problemas.

O suporte baseado em incidentes individuais fornece ajuda com uma das seguintes opções:

Serviços Disponíveis para o Serviço de Suporte de Software por Incidente Individual	Descrição do Suporte de
Software (Suporte de Aplicações e do Sistema Operativo)	Ajuda com a instalação do sistema operativo (SO) e suporte de configuração em questões ou problemas com aplicações comuns, incluindo software de contabilidade, pacotes de produtividade, navegadores e utilitários. Instalação básica da maioria do software de terceiros. Consulte a lista atual de Suporte de Software Abrangente para Premium Support, para obter mais detalhes sobre o software suportado, disponível em: www.dell.com/comprehensive .
Sistemas de rede (Suporte de impressoras, sistemas de rede e sistemas sem fios)	Ajuda com a configuração e/ou o diagnóstico de redes Ethernet e sem fios ponto-a-ponto (P2P). Assistência com a configuração de impressoras e a ligação a uma rede sem fios existente.
Reparação de vírus informáticos (Suporte antivírus/antisspyware)	Ajuda na deteção e reparação de problemas causados pela maioria dos vírus e spyware informáticos
Dados (Suporte de migração de dados, cópia de segurança de dados e transferência de ficheiros)	Ajuda na cópia de dados de uma unidade de disco rígido para outra, e na migração de dados de um sistema para outro. Formatação e preparação da transferência da unidade de receção de dados para funcionar no sistema central. Ajuda na cópia de segurança dos dados do cliente, do PC Dell para o dispositivo externo do cliente. Ajuda na utilização de utilitários de software para recuperar ficheiros em falta ou corrompidos, sempre que possível. (Alguns ficheiros podem não ser recuperados.)
Segurança (Suporte de proteção de PC)	Ajuda com a configuração básica e a instalação do software de segurança essencial (adquirido em separado pelo Cliente), e ajuda a configurar análises antivírus e firewalls pessoais.

Reparação de spyware/vírus informáticos. O Cliente reconhece que qualquer alteração ou reparação de alguns programas de spyware e vírus pode comprometer o desempenho de certos programas. Além disso, a alteração ou eliminação dos referidos programas pode estar limitada por determinadas licenças de software. Cabe ao Cliente examinar essas licenças e garantir que os procedimentos realizados como parte destes Serviços não afetam estas licenças, ou se afetarem, que os efeitos sobre essas licenças ou o desempenho do sistema são aceitáveis para o Cliente. O Cliente também reconhece que estes Serviços não podem garantir que spyware e vírus informáticos adicionais não irão voltar a reaparecer ou surgir num sistema do Cliente depois de os Serviços terem sido prestados. Dada a crescente complexidade das atividades de reparação de malware / vírus informáticos, e da diversidade de problemas que podem resultar da introdução de código malicioso, o Cliente reconhece que o desempenho deste Serviço por parte da Dell não concede qualquer garantia de que nenhum malware irá surgir depois da prestação do Serviço. A Dell espera que os seus clientes implementem software de proteção, como software antivírus/antimalware e firewalls, para proteger os respetivos sistemas e redes contra o acesso não autorizado e a propagação automática de software malicioso. Além disso, antes de receber assistência para a configuração do software antivírus, o cliente deve ter uma subscrição ativa do serviço antivírus.

Cópia de ficheiros. Há proibições legais contra a cópia de materiais protegidos por direitos de autor. O Cliente reconhece que tem os direitos de autor ou uma licença para realizar cópias de todos os ficheiros no seu sistema, e que não tem ficheiros no seu sistema que possam colocar a Dell numa situação de violação dos direitos de autor, se esses ficheiros forem copiados pela Dell como parte dos Serviços, incluindo, sem qualquer limitação, ficheiros de música, ficheiros de filmes ou ficheiros de fotografias que estejam sujeitos a restrições relacionadas com a proteção dos direitos de autor. O Cliente aceita a responsabilidade e concorda em indemnizar e isentar a Dell de todas e quaisquer responsabilidades, danos, reivindicações ou ações decorrentes da falha do Cliente em eliminar tais ficheiros do seu sistema antes de contactar a Dell para usufruir dos Serviços.

Exclusões adicionais para Incidentes de Reparação de Software. Para evitar dúvidas, as seguintes atividades não estão incluídas no âmbito desta Descrição de Serviço.

- Reparação de hardware ou serviço de peças e mão-de-obra
- Suporte técnico para aplicações shareware
- Suporte técnico para aplicações de software que a Dell considera incomuns ou não suportados pelo fabricante OEM
- Jogos e pacotes de suplementos a partir da data de aquisição (por exemplo: pacotes educacionais).
- Suporte de redes avançadas com/sem fios, ou de otimização de redes
- Suporte de desenvolvimento para a web, programação de bases de dados ou assistência de programação
- Quando a Dell determinar que não há qualquer problema (o erro não pode ser recriado)
- Quaisquer serviços, tarefas ou atividades além daqueles especificamente mencionados nesta Descrição de Serviço.

Elegibilidade do Serviço para Incidentes de Diagnóstico de Hardware

Os tipos de sistemas elegíveis para o Serviço incluem computadores Dell selecionados, portáteis Dell, tablets Dell e All-In-Ones (AIO) com menos de cinco anos de existência (a partir da data original da fatura) ("Produtos Suportados"). A Dell pode ocasionalmente atualizar os Produtos Suportados. Alguns produtos de modelos mais antigos (com menos de 5 anos de existência) ainda poderão não ser suportados se, por exemplo, as peças não estiverem prontamente disponíveis.

O serviço só abrange o diagnóstico de um problema de hardware; taxas adicionais poderão ser cobradas se peças e mão-de-obra forem necessárias para a reparação, com o seu consentimento, tendo previamente estabelecido um orçamento separado para os serviços de instalação e/ou peças.

O Serviço não inclui software multimédia, software, resolução de problemas de aplicações, peças de uma marca diferente da Dell, ou a atualização de peças. Um agente técnico da Dell pode ajudar a determinar a peça atualizável correta por uma taxa adicional, caso precise deste tipo de suporte.

As Peças Periféricas não são abrangidas por este Serviço. "Peças Periféricas" são peças separadas do computador, incluindo (sem qualquer limitação): teclados, ratos, discos rígidos externos e monitores.

Para receber o Serviço, o Cliente tem de confirmar que tem acesso total ao hardware que apresenta o problema, e que efetuou uma cópia de segurança de qualquer software ou dados que possam ser afetados pelo Serviço, uma vez que a Dell não é responsável pela perda de dados ou aplicações. Para obter mais informações, consulte as Responsabilidades do Cliente.

Exclusões adicionais para incidentes de reparação de hardware. Para evitar dúvidas, as seguintes atividades não estão incluídas no âmbito dos incidentes de reparação de hardware:

- Utilização geral e perguntas do tipo "como fazer" sobre hardware e software.
- Configuração e diagnóstico do sistema operativo da Dell instalado de fábrica, ou aplicações instaladas de fábrica, para utilização com hardware e aplicações instaladas pelo cliente.
- Configuração, instalação e validação de sistemas operativos, software, aplicações ou controladores / correções (não fornecidos pelo fabricante do equipamento).
- Atualizações comerciais, independentemente de terem sido adquiridas do Revendedor Autorizado pela Dell, como por exemplo: produtos Microsoft®.
- Configuração de todo o software de comunicação, a menos que tal seja necessário para a resolução do problema.
- Todo o hardware e periféricos não fornecidos pelo fabricante do equipamento, a sua instalação e compatibilidade com o hardware da marca Dell. O fabricante original do produto fornece o suporte.
- Software e periféricos não fornecidos pelo fabricante do equipamento, salvo indicação em contrário.
- As atualizações do BIOS/Firmware para os sistemas que não são da marca Dell, a menos que façam parte da resolução de avarias.
- Configurações inválidas de software e hardware.
- Cópia de segurança e restauração dos dados do cliente.

- Aplicações e dados do Cliente.
- Peças consumíveis tais como (mas não limitadas a) transformadores, parafusos, suportes, plásticos, cabos, fechos e portas, e desgaste de artigos tais como plásticos e disquetes.
- Falhas não críticas que se enquadram em tolerâncias especificadas da indústria (por exemplo: ruído, píxeis de LCD individuais).
- Jogos e pacotes de suplementos a partir da data de aquisição (por exemplo: pacotes educacionais).
- Manutenção preventiva.
- Reparação do sistema após infeção por vírus, para além da instalação do sistema operativo com as definições de fábrica da Dell.
- Quaisquer serviços, tarefas ou atividades além daqueles especificamente mencionados nesta Descrição de Serviço.

Serviço de aquisição e contacto com a Dell para serviços

Os clientes podem adquirir ou receber o Serviço, ligando para o suporte técnico da Dell ou participando numa sessão de chat online com o suporte técnico da Dell, ou em algumas situações limitadas, através do website de Dell eServices (www.dell.com/support). Para aquisições por telefone, entre em contacto com os nossos agentes de suporte técnico, ligando para os números indicados no website da Dell.

Quando contactar a Dell por motivos de serviço, um técnico da Dell irá solicitar o número de encomenda do Cliente, as marcas relevantes de hardware e software, e os números de versão e modelo. Para usufruir dos Serviços, o Cliente tem de confirmar (a) ter acesso total ao hardware e/ou software na origem do problema e (b) ter realizado a cópia de segurança do software ou dados que possam ser afetados pelo Produto Suportado.

Diagnóstico remoto

O diagnóstico ou resolução e problemas online de forma remota ou por telefone é uma parte fundamental deste Serviço. O diagnóstico remoto pode exigir mais do que uma interação, ou chamada à Dell, ou uma sessão alargada, e podem pedir ao Cliente para aceder ao interior do seu produto, se tal ação puder feita em segurança.

Depois do diagnóstico remoto, o agente poderá oferecer opções de suporte para reparação de hardware por um custo adicional. Como alternativa, quando entrar em contacto com a Dell, ou durante o diagnóstico remoto, a Dell poderá oferecer a opção de enviar o produto à Dell, ou a um de seus agentes de serviço, para diagnóstico adicional; depois deste diagnóstico, a Dell poderá oferecer ao Cliente Opções de Suporte para reparação por um custo adicional.

Também pode visitar www.dell.com/support para efetuar o teste de diagnóstico do hardware. Não há nenhuma taxa de diagnóstico pela utilização da ferramenta de diagnóstico online da Dell sem a assistência de um agente da Dell. Se, depois de efetuar o teste, ainda tiver dúvidas, entre em contacto com a Dell para obter suporte por uma taxa.

Opções de Suporte

A Dell pode oferecer uma das seguintes opções de suporte para resolver o problema. No entanto, estas opções podem não estar disponíveis em todas as circunstâncias e estão sujeitas a taxas adicionais. O diagnóstico é incluído como parte de cada opção de suporte, mas taxas adicionais serão aplicadas se forem encontradas questões adicionais. Contudo, o Cliente será contactado antes que qualquer trabalho seja feito, para explicar as cobranças e para obter o pagamento, se quiser que a Dell continue com a reparação. O pagamento deve ser recebido antes do fornecimento do suporte pela Dell.

Somente peças

O agente de suporte irá diagnosticar o problema por telefone e, em seguida, o Cliente poderá adquirir a peça aplicável para reparar o produto sem assistência adicional pelo suporte técnico da Dell, pelo centro de reparação da Dell ou por qualquer serviço no local.

Serviço de Recolha e Devolução do Consumidor.

O Serviço de Recolha e Devolução é iniciado através de uma chamada de telefone ao técnico da Dell, tal como mencionado anteriormente. Se for diagnosticado um Incidente Qualificado no Produto Suportado e não for possível resolver o mesmo através da deteção e resolução de problemas por telefone com o técnico da Dell, um representante da Dell fará a recolha do Produto Suportado e encaminhá-lo-á para um centro de reparação designado pela Dell. Este método de assistência inclui mão-de-obra e a reparação ou substituição de peças no sistema principal, incluindo o monitor, teclado e rato, desde que não tenham sido encomendados em separado. O tempo de ciclo típico é de dez (10) dias úteis, incluindo o transporte de/para o centro de reparação.

Se for determinado durante a reparação que são necessárias peças adicionais e/ou diferentes, ou se o problema não tiver sido detetado durante o diagnóstico, a Dell entrará em contacto com o Cliente. A Dell irá obter o consentimento do Cliente antes de realizar qualquer trabalho adicional ou cobrar o Cliente por esse trabalho. O pagamento deve ser recebido do Cliente pela Dell antes da Dell realizar qualquer trabalho adicional. Se o novo diagnóstico resultar numa reparação menos cara, a Dell fornecerá um crédito ao Cliente pela diferença.

NOTA: Antes de nos devolver o(s) produto(s), faça uma cópia de segurança dos dados que se encontram no(s) disco(s) rígido(s) ou em quaisquer outros dispositivos de armazenamento do(s) produto(s). O Cliente é responsável pela remoção de qualquer informação confidencial, proprietária ou pessoal, e de quaisquer suportes de dados amovíveis tais como cartões SIM, DVDs/CDs, ou placas para PC, independentemente de haver um técnico a prestar assistência no local. Também pode precisar de retirar periféricos tais como teclados, monitores, rato e impressoras. Qualquer dispositivo de hardware adicional que o Cliente instalar no seu computador também deve ser retirado antes do técnico prestar o serviço. Um exemplo seria memória adicional. A Dell não se responsabiliza por quaisquer informações confidenciais, proprietárias ou pessoais; dados perdidos ou corrompidos; custos de dados ou voz incorridos como resultado da falha em retirar todos os cartões SIM; ou suportes de dados amovíveis danificados ou perdidos. Inclua somente os componentes do produto solicitados pelo técnico por telefone. Consulte a secção Responsabilidades do Cliente abaixo disponibilizada.

Serviço no local:

Depois da conclusão do diagnóstico remoto, um agente técnico de serviço da Dell pode deslocar-se até à localização do Cliente para reparar o seu problema de hardware. O preço deste serviço inclui o diagnóstico remoto, além do trabalho de reparação, envio de peças e fornecimento de peças de reposição para resolver o problema. As peças podem incluir (sem qualquer limitação):

Discos Rígidos (SATA)	Ecrãs LCD	Placas de Rede e Placas
Unidades de Estado Sólido (SSD)	Processadores	Gráficas
Placas-mãe	Memória	Unidades DVD e Blue Ray
	Baterias	Teclado e Plásticos

O Serviço no Local só é prestado em portáteis Dell, computadores Dell e dispositivos Dell All-In-One. Os Tablets Dell não são elegíveis para o Serviço no Local.

Se for determinado durante a reparação que são necessárias peças adicionais e/ou diferentes, ou se o problema não for detetado durante o diagnóstico, a Dell entrará em contacto com o Cliente. A Dell irá obter o consentimento do Cliente antes de realizar qualquer trabalho adicional ou cobrar o Cliente por esse trabalho. O pagamento deve ser recebido do Cliente pela Dell antes da Dell realizar qualquer trabalho adicional. Se o novo diagnóstico resultar numa reparação menos cara, a Dell fornecerá um crédito ao Cliente pela diferença.

Em alguns casos, a peça será enviada em separado. Depois de receber a peça, é necessário que o Cliente ligue à Dell para marcar o compromisso para a reparação durante os dias úteis locais e horários locais.

Informações importantes sobre o serviço no local depois do diagnóstico remoto:

Este Serviço disponibiliza um Técnico de Assistência Autorizado pela Dell (“Técnico de Assistência”) e/ou peças no local para reparar e/ou substituir peças na unidade principal do sistema (incluindo o monitor, teclado e rato, caso não tenham sido encomendados em separado), no seguimento do diagnóstico remoto por telefone e/ou online, e caso o problema não possa ser resolvido remotamente. Indique ao Técnico da Dell o endereço completo do local onde se encontra o Sistema. Se o Cliente seguir estes procedimentos, na maioria dos casos, será destacado um Técnico de Assistência e/ou peça(s) para chegar ao local indicado para o Serviço de Assistência ao Domicílio do Hardware do Consumidor no dia útil seguinte, durante o horário comercial local, nos dias úteis locais (com exclusão de feriados praticados regularmente), depois da conclusão do diagnóstico remoto. Caso o Técnico de Assistência seja destacado para o Serviço de Assistência ao Domicílio do Hardware do Consumidor após às 17:00 (hora local), o Técnico de Assistência poderá demorar mais um dia útil do que o normal a chegar ao local indicado.

- a. É exigida a presença de um adulto na residência.** Para serviços prestados ao domicílio, é necessária a presença de um adulto durante o tempo que dure a visita do Técnico de Assistência.
- b. A assistência que o Cliente deve prestar.** Deve ser dado ao Técnico de Assistência o acesso total ao Sistema (sem quaisquer custos para o Prestador de Serviços Autorizado pela Dell) e espaço de trabalho, eletricidade e uma linha telefónica local. Se estes requisitos não forem satisfeitos, o Prestador de Serviços Autorizado pela Dell não será obrigado a prestar o serviço.
- c. Em caso do Cliente perder a visita.** Se o Cliente ou o seu representante autorizado não se encontrar no local quando o Técnico de Assistência chegar, infelizmente, o Técnico de Assistência não poderá dar assistência ao Sistema. Se esta situação ocorrer, poderá incorrer numa taxa adicional por uma nova visita de assistência.

Peças; Requisitos de Serviço - Devolução de Peças

Unidades substituíveis pelo cliente. Se o Técnico da Dell determinar que a unidade com defeito pode ser facilmente desligada e ligada novamente, tal como um teclado, monitor, unidades de disco rígido em computadores portáteis ou qualquer outro componente concebido periodicamente como um componente que pode ser substituído pelo Cliente, poderá receber esse componente para instalar pessoalmente sem um Técnico de Assistência no local.

Substituição de peças. Se o Técnico da Dell determinar que o Sistema precisa de uma peça de substituição, o Cliente autoriza o Técnico de Assistência a agir como o seu agente de assistência para providenciar a entrega e devolução das peças da garantia necessárias para proceder às reparações no local. O Cliente poderá incorrer em custos se não permitir que o Prestador de Serviços Autorizado pela Dell devolva unidades/peças da garantia não funcionais/não utilizadas à Dell. Caso o Cliente não devolva as unidades/peças da garantia não funcionais/não utilizadas à Dell no período de devolução de dez (10) dias, será cobrado pelo custo razoável de mercado das peças. As peças de substituição poderão ser recondicionadas ou renovadas, onde tal seja permitido pelas leis locais, e serão substituídas com base na especificação e não na marca ou no modelo.

Disponibilidade de Serviço

O diagnóstico por telefone estará disponível dentro do horário comercial local, durante os dias de trabalho locais. A Dell pode não conseguir corrigir todos os problemas do seu produto. Se não pudermos reparar o produto ou não tivermos a peça disponível, enviaremos o produto não reparado de volta para o Cliente, o qual terá direito ao reembolso da taxa (incluindo qualquer taxa de diagnóstico) que tenha pago pelo Serviço. Os reembolsos podem demorar até 21 dias a ser processados.

Número de Encomenda

O Cliente deve manter a confidencialidade do número de encomenda fornecido pela Dell em relação a estes Serviços. **A Dell não é responsável pela utilização não autorizada do contrato do Cliente ou do número de encomenda.**

Responsabilidades Gerais do Cliente

Autoridade para a concessão de acesso. O Cliente confirma e garante que obteve permissão para que tanto o Cliente como a Dell possam aceder e utilizar os Produtos Suportados, os dados neles contidos e todos os componentes de hardware e software neles incluídos, para permitir a prestação destes Serviços. Se o Cliente ainda não tiver tal permissão, caberá ao mesmo obtê-la, às suas próprias custas, antes de solicitar estes Serviços à Dell.

Cooperação com o Diagnóstico Remoto, Agente Técnico por Telefone e Técnico de Serviço no Local. O Cliente irá cooperar e seguir as instruções dadas pela Dell ou pelos seus agentes, incluindo durante o diagnóstico remoto ou suporte no local. A experiência tem revelado que a maioria dos problemas e erros dos produtos pode ser corrigida remotamente, como resultado de uma cooperação próxima entre o utilizador e o técnico.

Manutenção de software e de versões abrangidas pelo Serviço. O Cliente deve manter o software e os Produtos Suportados aos níveis mínimos de versão especificados pela Dell. O Cliente também deve assegurar a instalação de peças de substituição corretivas, correções, atualizações de software ou versões subsequentes, conforme indicado pela Dell, de forma a manter os Produtos Suportados elegíveis para este Serviço.

Cópia de segurança de dados, remoção de dados confidenciais. O Cliente deverá fazer uma cópia de segurança de todos os dados, software e programas existentes em todos os sistemas afetados, antes da prestação deste Serviço. Isto inclui suporte remoto. O Cliente deverá regularmente fazer uma cópia de segurança dos dados armazenados em todos os sistemas afetados, como medida de salvaguarda contra eventuais falhas, alterações ou perdas de dados. Adicionalmente, o Cliente é responsável pela remoção de qualquer informação confidencial, proprietária ou pessoal e de quaisquer suportes de dados amovíveis, como cartões SIM, CDs, DVDs ou placas para PC, independentemente de haver um técnico a prestar assistência.

As seguintes provisões de limitação de responsabilidade não se aplicam à Alemanha, Áustria, Suíça e França, uma vez que, nestes países, são aplicadas as provisões de limitação de responsabilidade estabelecidas nos Termos e Condições de Venda da Dell. Para além das disposições de limitação de responsabilidade estabelecidas nos Termos e Condições de Venda do Consumidor, a responsabilidade por perda de dados é adicionalmente limitada aos custos de reinstalação da cópia de segurança nesses países.

A DELL NÃO É RESPONSÁVEL PELO SEGUINTE:

- QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, PROPRIETÁRIAS OU PESSOAIS;
- DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;
- SUPORTES DE DADOS AMOVÍVEIS DANIFICADOS OU PERDIDOS;
- CUSTOS INCORRIDOS COM DADOS OU VOZ RESULTANTES DA NÃO REMOÇÃO DE TODOS OS CARTÕES SIM OU OUTROS SUPORTES AMOVÍVEIS DENTRO DOS PRODUTOS SUPORTADOS DEVOLVIDOS À DELL;
- IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO DE UM SISTEMA OU DE UMA REDE;
- E/OU DE QUAISQUER ATOS OU OMISSÕES (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA) POR PARTE DA DELL OU DE TERCEIROS PRESTADORES DE SERVIÇOS.

A Dell não será responsável pela restauração ou reinstalação de quaisquer programas ou dados. Ao devolver um Produto Suportado ou parte deste, o Cliente só deverá incluir o Produto Suportado ou a parte solicitada pelo técnico por telefone.

O Cliente compreende e aceita que, em nenhuma circunstância, a Dell será responsável por qualquer perda de software, programas ou dados, mesmo que algum técnico tenha tentado ajudar o Cliente a fazer cópias de segurança, restauro ou serviços semelhantes. Qualquer assistência deste género está fora do âmbito de qualquer garantia Dell e desta Descrição de Serviço. A assistência é prestada à discrição exclusiva da Dell e sem qualquer tipo de garantia. Além disso, a Dell não disponibiliza qualquer forma de garantia relacionada com produtos de terceiros que possam ser utilizados pelo técnico durante a assistência ao cliente.

Informações adicionais importantes

Termo. O Serviço só é disponibilizado por incidente individual, através do diagnóstico do problema aplicável. Quando o Serviço é adquirido para problemas de Software, como um pacote multi-incidente, para um termo de contrato específico (por exemplo: quatro incidentes por ano), os incidentes não utilizados expiram no final do termo do contrato. O Cliente pode terminar este Serviço e obter um reembolso a qualquer altura antes do diagnóstico do problema aplicável ao incidente. A Dell pode (à sua discricção) terminar este Serviço com aviso prévio ao Cliente.

Confidencialidade e Direitos de Propriedade. O Cliente concorda que qualquer informação ou dados divulgados ou enviados à Dell (por telefone, por via eletrónica ou por outro meio) não são confidenciais ou proprietários do Cliente.

Validade do Serviço. O Serviço só é válido para um utilizador. O Cliente não pode utilizar o Serviço em relação a um escritório de assistência técnica ou qualquer outro acordo de distribuição ou partilha, em nome de um terceiro, ou em relação a qualquer hardware ou software que não seja propriedade direta do Cliente. A Dell reserva-se o direito de suspender ou terminar o Serviço à sua discricção exclusiva, se a Dell determinar que o Serviço está a ser utilizado para fins indevidos, ou por outra pessoa que não seja o Cliente, ou em violação do presente Contrato.

Pagamento. Os clientes devem efetuar o pagamento antes de receber o Serviço.

Fora de âmbito. O Serviço não abrange - e a Dell não está obrigada a fornecer - quaisquer serviços não expressamente referidos nesta Descrição de Serviço. Adicionalmente, durante a prestação do Serviço, a Dell pode determinar que o problema ultrapassa o âmbito do Serviço. A Dell poderá aplicar esforços comercialmente razoáveis para indicar ao Cliente um recurso alternativo apropriado. Contudo, a Dell não irá diretamente transferir o Cliente para um recurso alternativo. O Cliente reconhece que a Dell pode não conseguir efetuar o diagnóstico ou resolver o problema específico do Cliente.

Localização do Sistema. O Serviço de Suporte a Incidentes Individuais estabelecido neste Contrato está disponível para os clientes localizados no país em que o Produto Suportado da Dell é adquirido.

Transferência deste Contrato. Sujeito às limitações estabelecidas nesta Descrição de Serviço, o Cliente pode transferir este Serviço a qualquer pessoa que adquira o Sistema completo antes de terminar o respetivo período de assistência (como especificado na respetiva fatura), desde que o Cliente seja o comprador original do Sistema e tenha transferido esta Descrição de Serviço do proprietário original (ou de um cessionário anterior) e tenha cumprido todas as regras de transferência estabelecidas nesta Descrição de Serviço.

Limitações à cobertura do serviço. Este contrato tem duração e cobertura limitadas. Esta Descrição de Serviço só se aplica aos compradores originais do Sistema, indicados na fatura e localizados no país onde o Sistema tenha sido adquirido, e a qualquer pessoa que adquira o Sistema e esta Descrição de Serviço do comprador original ou de um cessionário subsequente; desde que seja no mesmo país e que todos os procedimentos de transferência tenham sido cumpridos.

Nenhuma Garantia. O Cliente reconhece e concorda que dada a natureza do serviço, estes serviços são fornecidos "como estão" e a Dell não concede garantias sobre o serviço ou os resultados do serviço, quer expressa ou implicitamente, incluindo, sem qualquer limitação, quaisquer garantias implícitas de comercialização ou adequação a um propósito específico. A Dell renuncia expressamente todas as garantias relacionadas aos serviços anteriormente mencionados.

Termos e Condições. A Dell tem o prazer de prestar estes serviços a clientes consumidores (para utilização pessoal) de acordo com esta Descrição de Serviço e os Termos de Venda do Consumidor aplicáveis disponíveis em: <http://www.dell.com/terms/>. Ao subscrever este Serviço, o Cliente admite ter lido e aceite os Termos de Venda do Consumidor da Dell aplicáveis.

© 2016 Dell Inc. Todos os direitos reservados. No presente documento, poderão ser utilizadas outras marcas e designações comerciais para identificar as entidades que detêm os direitos sobre essas marcas e designações ou os respetivos produtos.