

## ANEXO DE PRODUCTO 2 DEL OTS

### Condiciones de Producto del Cliente

Este Anexo establece las condiciones que se aplican específicamente a los Productos del Cliente. Las Condiciones Generales se incorporan como referencia a este Anexo. Si hay un conflicto entre este Anexo y las Condiciones Generales, mandará este Anexo.

#### 1. DEFINICIONES

Todas las definiciones establecidas en las Condiciones Generales se aplican a los Productos del Cliente, además de las definiciones que se indican a continuación.

- A. **“Productos del Cliente”** hace referencia a los productos informáticos comerciales de la marca Dell destinados a ser utilizados por un solo usuario y, por lo general, incluyen plataformas de portátiles, equipos de escritorio y tabletas que aparecen en [www.dell.com](http://www.dell.com), por ejemplo: Dell OptiPlex™, Latitude™, Venue™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Gateway Edge, PC Integradas, Dell Wyse™, impresoras Dell y monitores Dell según figuren en la cotización del Proveedor, y en una configuración estándar a menos que se indique lo contrario en la cotización del Proveedor.
- B. **“Servicios de Configuración e Implantación”** significa: (i) servicios de implantación estándar, tal como Servicios de implantación básica, servicios ProDeploy o ProDeploy Plus, según se describen en las correspondientes Descripciones de Servicios, disponibles en <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts>; o (ii) servicios de configuración estándar, incluidas las características y ofertas de servicio descritas en el o los correspondientes Acuerdos de Servicio disponibles en <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts>, o del representante de ventas del Proveedor, según corresponda, tales como creación de imágenes estáticas y dinámicas, etiquetado de bienes, informes sobre bienes, servicios estándar de configuración de sistemas (ajustes de la BIOS, partición de disco duro, instalación de aplicaciones y configuración del sistema operativo). Los Servicios de Configuración e Implantación para Productos del Cliente están sujetos al o a los Acuerdos de Servicio aplicables.
- C. **“Servicios de Soporte”**, cuando se usan en este Anexo y se aplican a Productos del Cliente, se refiere a los servicios que deben ser realizados por o en nombre del Proveedor necesarios para reparar un defecto en los materiales o la mano de obra del o de los Productos del Cliente aplicables, y según se defina y describa en las Descripciones de Servicio aplicables indicadas en <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts>.

#### 2. GARANTÍA DE EQUIPOS DEL CLIENTE

Las garantías limitadas para la parte de los Equipos de los Productos del Cliente pueden encontrarse en <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts>, en el [sitio web local de Dell](#) o en la Documentación aplicable para el Producto del Cliente específico.

#### 3. CONDICIONES ADICIONALES

- A. **Acuerdos de Servicio.** Los Servicios de Soporte y los Servicios de Configuración e Implantación están sujetos a las condiciones adicionales contenidas en el o los Acuerdos de Servicio aplicables. Si hay un conflicto entre los términos de este Anexo, las Condiciones Generales del OTS y cualquier Acuerdo de Servicio, se aplicará el siguiente orden de prioridad: (i) el Acuerdo de Servicio; (ii) este Anexo; y (iii) las Condiciones Generales.
- B. **Medios extraíbles.** El OEM es responsable de eliminar cualquier medio extraíble, como tarjetas SIM, CD o tarjetas de PC, antes de devolver los Productos del Cliente o piezas de los Productos del Cliente, independientemente de si un técnico *in situ* también está proporcionando asistencia. El Proveedor no tendrá ninguna responsabilidad por la pérdida de programas u otro software instalado en los Productos del Cliente antes de que el Proveedor realice cualquier Servicio de Soporte, pérdida del uso del sistema o uso de la red, medios extraíbles dañados o perdidos, o cargos por datos o voz incurridos como resultado de que el OEM no haya eliminado las tarjetas SIM u otros medios extraíbles dentro de los Productos del Cliente que el OEM devuelva al Proveedor. El Proveedor no será responsable de la restauración o reinstalación de ningún programa o dato. Al devolver Productos del Cliente o parte de un Producto del Cliente, el OEM solo incluirá el Producto del Cliente o la parte que solicitó el técnico de los Servicios de Soporte del Proveedor.
- C. **Reemplazo de unidad completa; Error de devolución; Propiedad de la pieza de servicio.** Si el Proveedor determina que un componente defectuoso del Producto del Cliente se puede desconectar y

reconectar fácilmente, o si el analista del Proveedor determina que el Producto del Cliente debe reemplazarse como un Producto de Cliente completo, el Proveedor se reserva el derecho de enviar al OEM un componente o un Producto del Cliente de reemplazo completo, según corresponda. Si el Proveedor entrega un Producto del Cliente de reemplazo completo o un componente de un Producto del Cliente al OEM, el OEM debe devolver el Producto del Cliente o componente de este defectuoso al Proveedor dentro de los diez días siguientes a la recepción del reemplazo, a menos que el OEM haya adquirido el servicio "Keep Your Hard Drive" (Quédese con su disco duro) para el Producto del Cliente afectado. En ese caso, el OEM puede conservar el/los disco/s duro/s en cuestión. El Proveedor será el propietario de todos los componentes del Proveedor retirados de los Productos del Cliente y de los Productos del Cliente completos que el OEM devuelva al Proveedor. Si el OEM se queda con un componente o un Producto del Cliente completo después de que el Proveedor lo haya reemplazado, el OEM debe pagar al Proveedor el precio de venta vigente para el componente o el Producto de Cliente completo, según corresponda, que el OEM se quede (excepto los discos duros de los Productos del Cliente cubiertos por el servicio "Keep Your Hard Drive"). El Proveedor facturará al OEM por todo el Producto del Cliente o los componentes que el OEM se quede y el OEM pagará la factura del Proveedor dentro de los diez días posteriores a la recepción. Si el OEM no paga la factura del Proveedor dentro de los diez días posteriores a la recepción, además de cualquier otro derecho legal y recurso disponible para el Proveedor, el Proveedor puede rescindir la Descripción del Servicio aplicable mediante notificación por escrito al OEM. El Proveedor usa y el OEM autoriza expresamente el uso de piezas nuevas y reacondicionadas hechas por distintos fabricantes en la realización de reparaciones y en el suministro de piezas de reemplazo. La obligación de devolver al Proveedor los componentes retirados de los Productos del Cliente no se aplica a los OEM que conserven discos duros que hayan comprado con el servicio "Keep Your Hard Drive" para el Producto del Cliente afectado. En ese caso, los niveles de servicio y las obligaciones del OEM se rigen por el Acuerdo de Servicio "Keep Your Hard Drive".

- D. **Piezas Almacenadas; Piezas Críticas.** El Proveedor actualmente almacena piezas en diversas ubicaciones en todo el mundo. Es posible que las piezas seleccionadas no se almacenen en la ubicación más cercana a la ubicación del OEM. Si una pieza que se necesita para reparar el Producto del Cliente no está disponible desde una instalación del Proveedor cercana a la ubicación del OEM y debe transferirse desde otra instalación, esta se enviará tan pronto como sea comercialmente razonable. Ciertas ubicaciones de piezas del Proveedor almacenan piezas críticas, según lo determine el Proveedor, para suministrar piezas en tiempo de respuesta en el mismo día laborable. Una pieza crítica es una pieza que, en caso de fallo, puede impedir que el Producto del Cliente realice sus funciones básicas. El Proveedor puede, a su discreción, enviar estas piezas usando la entrega en 24 horas. Para recibir piezas de dos o cuatro horas, el OEM debe adquirir un derecho de Servicio correspondiente que admita tiempos de respuesta en el mismo día para la entrega de piezas críticas, y el Producto debe estar ubicado dentro del área de cobertura compatible designada por el Proveedor. Las piezas que el Proveedor considera no críticas incluyen, entre otras: software, unidades de medios, módems, altavoces, tarjetas de sonido, unidades zip, monitores, teclados y ratones.
- E. **Otras exclusiones de Servicio.** En el curso de la realización de los Servicios de Soporte, el Proveedor no será responsable de: (i) proporcionar asistencia a la ejecución, formación o administrativa, instalación, desinstalación, reubicación, mantenimiento preventivo, administración remota o cualquier actividad o servicio no descrito expresamente en el o los Acuerdos de Servicio aplicables; (ii) proporcionar reemplazo de medios, suministros operativos, accesorios estéticos o piezas tales como marcos, y cubrir o dar soporte a esos artículos; (iii) dar soporte directo a productos de terceros o asistencia colaborativa de versiones no soportadas actualmente por el fabricante, distribuidor o socio; (iv) dar soporte para el hardware, el software o ambos, preinstalado o instalado posteriormente por un OEM externo, a menos que esté cubierto por un Acuerdo de Servicio separado entre el Proveedor y el OEM; (v) eliminar software malicioso; (vi) proporcionar copias de seguridad de datos; (vii) proporcionar instalación, configuración u optimización, y configuración de aplicaciones, de nivel avanzado, de manera inalámbrica, en red o remota, más allá de lo descrito en las Condiciones de Servicios Suplementarios; (viii) reparar daños o defectos en los Productos del Cliente que sean puramente estéticos y que no afecten a la funcionalidad del dispositivo; (ix) proporcionar las reparaciones que sean necesarias porque: (a) el OEM instaló previamente una unidad reemplazable del OEM; o (b) alguien que no sea el Proveedor o un proveedor de servicios autorizado previamente alteró, ajustó o reparó el Producto del Cliente.
- F. **Transmisión del Software.** El OEM tiene el derecho limitado de transferir el Software de forma permanente como parte de la venta o transferencia del sistema de hardware en el que se ha cargado el Software, siempre que: (i) El OEM no conserve copias de ninguna versión del Software; y (ii) la transferencia incluya la actualización más reciente y todas las versiones anteriores del Software.

## G. Condiciones aplicables a Productos Dell Wyse

G. (1). **Derechos de uso y restricciones.** Los Clientes Ligeros Integrados de Windows de Dell Wyse están diseñados para usarse solo como clientes ligeros y no como ordenadores personales. El Proveedor no es responsable de y no garantizará, dará soporte, reparará ni reemplazará ningún dispositivo o componente de cliente ligero que no se use para su propósito previsto. Por ejemplo, y sin limitación, cualquier operación de un Cliente Ligero Integrado de Windows de Dell Wyse con el filtro de escritura desactivado durante el uso normal (excepto cuando sea necesario para las actualizaciones de imágenes, la aplicación de parches de seguridad, los cambios en el registro y la instalación de aplicaciones) está fuera del ámbito del propósito previsto, desgastará prematuramente el almacenamiento Flash/SSD e invalidará la garantía del producto de cliente ligero. Además, habilitar el archivo de página de Windows está fuera del ámbito del propósito previsto e invalidará la garantía del producto de cliente ligero.

G. (2). **Software de Adobe y Microsoft.** Determinados Clientes Ligeros de Dell Wyse incluyen software sujeto a las condiciones de licencia de Adobe Systems Incorporated/Adobe Systems Software Ireland Limited que se encuentran en [https://www.adobe.com/products/eulas/pdfs/PlatformClients\\_PC\\_WWEULA-MULTI-20110809\\_1357.pdf](https://www.adobe.com/products/eulas/pdfs/PlatformClients_PC_WWEULA-MULTI-20110809_1357.pdf) Adobe y Flash son marcas registradas de Adobe Systems Incorporated en los Estados Unidos, en otros países o en ambos. Determinados Clientes Ligeros Wyse del Proveedor pueden también incluir software otorgado bajo licencia por Microsoft bajo condiciones que prohíban al Cliente ejecutar localmente Funciones de Escritorio en Dispositivos de Cliente Ligero. A efectos de estas condiciones, "Dispositivo de Cliente Ligero" hace referencia a un sistema del OEM que depende en gran medida de algún otro ordenador (tal como un servidor) para desempeñar sus funciones computacionales; y "Funciones de Escritorio" hace referencia a tareas o procesos de propósito general o de consumo (tal como el uso de software de procesamiento de textos, hoja de cálculo o presentación de diapositivas) realizados exclusiva o principalmente por un dispositivo de tipo PC.