



Descripción del servicio

Servicio de batería extendido

Información general sobre el servicio

El servicio de batería extendido (el “Servicio” o los “Servicios”) se encuentra disponible para productos exclusivos (los “productos cubiertos” definidos a continuación) que tienen derecho a la “Garantía limitada de Dell” y a la cobertura del contrato de servicio¹ de más de un año de duración. La garantía limitada y el contrato de servicio de Dell proporcionan cobertura para la batería principal de los equipos portátiles por un mínimo de 1 año o por la duración de la garantía limitada del equipo portátil Dell con el cual se envió la batería. Este Servicio extiende el plazo de cobertura durante el tiempo restante de la garantía limitada y el contrato de servicio del cliente hasta los 3 años, al proporcionar una batería de reemplazo durante el período extendido en caso de que la batería principal del cliente experimente una falla. Este Servicio se limita a un reemplazo de batería durante el período extendido únicamente, y esta Descripción del servicio finaliza una vez que el cliente recibe la batería de reemplazo o una vez que vence el período de Servicio de batería extendido del producto cubierto, lo que ocurra primero. Por otra parte, si la batería de reemplazo que Dell le envía al cliente experimenta una falla dentro de los 90 días posteriores a la recepción de la misma, se proporcionará otro reemplazo para dicha batería.

Productos cubiertos: Este Servicio se encuentra disponible para los exclusivos sistemas de equipos portátiles Dell Precision™, Dell Latitude™ y Dell Vostro™ que tienen derecho a la Garantía limitada y al contrato de servicio. Este Servicio no se encuentra disponible para sistemas de equipos portátiles Dell Inspiron™ o Dell XPS™. El Producto cubierto mencionado en esta Descripción del servicio está identificado en la factura de Dell entregada al cliente. El Cliente puede adquirir un servicio distinto para cada Producto cubierto.

Lea detenidamente la Descripción del servicio y tenga en cuenta que Dell se reserva el derecho de cambiar o modificar cualquier término o condición establecidos en esta Descripción del servicio cuando así lo disponga, y de determinar si dichos cambios se aplican a clientes actuales o futuros, y a partir de cuándo.

Información general sobre términos y condiciones

Este contrato (“Contrato” o “Descripción del servicio”) se celebra entre el cliente (“usted” o “Cliente”) y la empresa Dell identificada en la factura del Cliente (“Dell”). Al adquirir estos Servicios (como se define en este documento) de Dell, el Cliente acepta cumplir con todos los términos y condiciones establecidos en este documento. El Cliente acepta que renovar, modificar, extender o continuar utilizando los servicios más allá del plazo inicial está sujeto a la Descripción del servicio vigente en ese momento disponible para su consulta en la ubicación proporcionada en la siguiente tabla de información del sitio web internacional.

Contratos maestros de servicios. Dell se complace en proporcionar esta Descripción del servicio relacionada con el contrato maestro de servicios del cliente firmado por separado con Dell o, en ausencia de dicho contrato, se incorpora el siguiente contrato como única referencia:

- **Clientes directos y usuarios finales:** El Contrato Maestro de Servicios de Dell (“CMSA”) disponible para su consulta en la ubicación proporcionada en la siguiente tabla de información del sitio web internacional; o
- **Socios certificados o inscritos PartnerDirect y revendedores:** Términos y condiciones de ventas de Dell para personas o entidades dedicadas a la reventa, disponible para su consulta en la ubicación proporcionada en la siguiente tabla de información del sitio web internacional.



Política de uso aceptable de los servicios de Dell. Todo uso de software, servicios en línea o servicios basados en software por parte del cliente y relacionado con los Servicios se rige por los términos de la Política de uso aceptable (“AUP”) de los servicios de Dell, que se encuentra disponible para su consulta en la ubicación proporcionada en la siguiente tabla de información del sitio web internacional y que se incorpora en este documento en su totalidad a modo de referencia. Los socios certificados o inscritos PartnerDirect, los revendedores y los proveedores de servicios son responsables de garantizar que sus clientes usuarios finales acepten cumplir con los términos y condiciones de la AUP antes de que los usuarios finales utilicen los servicios.

Procedimientos de soporte

Comunicarse con Dell para obtener el Servicio de batería extendido:

Los clientes deben llamar al soporte de la garantía de hardware de Dell conforme al contrato de servicio aplicable al cliente cuando éste experimente un problema con su batería principal. Si el técnico determina que la batería ha sufrido una falla que está cubierta por los términos de esta Garantía limitada, Dell le enviará la batería de reemplazo al cliente en un plazo de 4 ó 5 días hábiles.

Este servicio no incluye:

- Más de un reemplazo de batería por producto cubierto.
- Cobertura para otro tipo de batería no solicitada originalmente con el sistema de equipo portátil.
- Cobertura fuera de los productos cubiertos.
- Cobertura más allá del período del Servicio detallado en la factura.
- Cobertura para baterías secundarias.
- Soporte para daños causados por el traslado del producto cubierto desde una ubicación geográfica a otra o desde una entidad a otra.

Responsabilidades del cliente

- Informar al soporte de la garantía de hardware de Dell acerca de la falla de la batería, según lo indica el contrato aplicable al cliente.
- Bajo solicitud, proporcionar a Dell el número de serie que figura en la etiqueta y la información de identificación de la pieza (“PPID”), o los detalles pertinentes para confirmar que se haya producido una falla en la batería cubierta por el contrato y por este Servicio.
- Informar al técnico que se adquirió el Servicio de batería extendido para el sistema.
- Al recibir la batería de reemplazo, devolver la batería fallada a Dell en el paquete prepago suministrado para un desecho adecuado. Dell no se hace responsable de las baterías que no se desechen correctamente.
- Realizar un respaldo de todos los datos y programas existentes en todos los sistemas dañados anteriores al suministro de este servicio. **DELL NO SE HARÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS**, ni de los daños ocasionados por la pérdida del uso de los sistemas que se produzcan como resultado de los servicios o del soporte, ni de cualquier acto de omisión, incluida la negligencia, por parte de Dell o de un tercero proveedor de servicios.

Información adicional importante

Asignación. Dell puede asignar este Servicio y/o Descripción del servicio a terceros proveedores de servicios calificados.

Cancelación. Según lo dispuesto en la política de devolución de productos y servicios vigente para la ubicación geográfica del cliente, éste puede finalizar el Servicio dentro de un número definido de días a partir de la fecha de recepción del producto cubierto por parte del cliente, mediante el envío de un aviso de cancelación por escrito a Dell. Si el cliente cancela este Servicio dentro de dicho período, Dell le enviará un reembolso completo del cual se restarán los costos de reclamo del soporte, en caso de que los haya, incurridos bajo esta Descripción del servicio. Sin embargo, si dicho período ha caducado desde la fecha de



recepción del producto cubierto por parte del cliente, éste no podrá cancelar el servicio, salvo que existiese una ley estatal, nacional o provincial vigente que indique lo contrario y que tenga prioridad sobre el contrato.

Dell puede cancelar este Servicio en cualquier momento durante el plazo del mismo por alguna de las siguientes razones:

- El cliente no paga el precio total de este Servicio según los términos que figuran en la factura;
- El cliente se niega a cooperar con el analista o técnico que le brinda asistencia in situ; o
- El cliente no cumple con todos los términos y condiciones establecidos en esta Descripción del servicio.

Si Dell cancela el servicio, enviará al cliente un aviso de cancelación por escrito a la dirección que aparece en la factura del cliente. El aviso incluirá el motivo de cancelación y la fecha de vigencia de la misma, que no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en que Dell envía la nota de cancelación al cliente, a menos que la ley del estado exija otras disposiciones de cancelación y que éstas tengan prioridad sobre el Contrato. SI DELL CANCELA ESTE SERVICIO DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN ESTE PÁRRAFO, EL CLIENTE NO TENDRÁ DERECHO A NINGÚN REEMBOLSO DE TARIFAS PAGAS O PAGADERAS A DELL.

Reubicación. Este Servicio se suministrará en el lugar que se indica en la factura del cliente. Este Servicio no se encuentra disponible en todas las ubicaciones. La obligación de Dell de suministrar Servicios para productos cubiertos reubicados queda sujeta a la disponibilidad de servicios locales y puede estar sujeta a aranceles adicionales, así como a la inspección y recertificación de los Productos cubiertos reubicados según las tarifas de consultoría de materiales de Dell vigentes en ese momento. El cliente le proporcionará a Dell acceso suficiente y seguro a sus instalaciones sin costo alguno para Dell, de manera que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones.

Propiedad de las piezas de servicio. Todas las piezas de servicio de Dell extraídas del producto cubierto y devueltas a Dell pasarán a ser propiedad de Dell. El Cliente debe pagar a Dell el precio minorista actual de las piezas de servicio extraídas del sistema que el cliente conserve (a excepción de las unidades de disco duro de los sistemas cubiertos por el servicio Keep Your Hard Drive) si el cliente ha recibido las piezas de reemplazo de Dell. Dell utiliza piezas nuevas y reacondicionadas de diversos fabricantes al realizar reparaciones en garantía.

Plazo y renovación. El Cliente recibirá los Servicios durante el plazo indicado en su factura de Dell. Antes del vencimiento del plazo del servicio, el Cliente tiene derecho a extender el plazo en función de las opciones disponibles en vigencia y conforme a los procedimientos de Dell vigentes en ese momento.

Por otra parte, Dell puede, si lo desea, proponer la renovación del Servicio mediante el envío de una factura de renovación de Servicios al cliente. El Cliente puede, si lo desea (donde la ley lo permita), aceptar dicha renovación de los servicios mediante el pago de la factura antes de la fecha de vencimiento. El pago de facturas de renovación indicará el consentimiento del cliente de extender el plazo de dicho Servicio. Al renovar el servicio, el Cliente acepta que se apliquen los términos vigentes en ese momento al período de renovación. Si el cliente decide no pagar la factura de renovación, se interrumpirá la prestación del Servicio a partir de la fecha de vencimiento estipulada en la factura original o en la última factura paga del producto cubierto del cliente.

Transferencia del Servicio. Según lo dispuesto en las limitaciones establecidas en esta Descripción del servicio, el Cliente puede transferir el Servicio a un tercero que adquiera el producto cubierto del cliente en su totalidad antes de la fecha de vencimiento del plazo del servicio vigente en ese momento, siempre que el Cliente sea el comprador original del producto cubierto y de este Servicio, o bien, que el cliente haya comprado el producto cubierto y este Servicio a su propietario original (o a un cesionario anterior) y haya cumplido con todos los procedimientos de transferencia. Puede aplicarse un cargo por transferencia.

Tenga en cuenta que si el Cliente o el cesionario del Cliente traslada el producto cubierto a una ubicación geográfica en la que el Servicio no se encuentra disponible, o no está disponible al mismo precio que el Cliente pagó, es posible que el cliente no tenga cobertura o pueda incurrir en un costo adicional para mantener las



mismas categorías de cobertura de soporte en la nueva ubicación. Si el cliente opta por no pagar estos cargos adicionales, el Servicio del cliente puede cambiar automáticamente a categorías de soporte que se encuentren disponibles a dicho precio o a uno inferior en la nueva ubicación, sin reembolso disponible.

Información del sitio web internacional

Ubicación del cliente	Contrato maestro de servicios y contratos de servicio	Términos y condiciones para PartnerDirect y revendedores	Política de uso aceptable de los servicios de Dell
Estados Unidos, América Latina y el Caribe	www.dell.com/servicedescriptions	www.dell.com/termsandconditions	www.dell.com/aup
Canadá	www.dell.ca/servicecontracts	www.dell.ca	www.dell.com/termsandconditions
Europa, Oriente Medio y África	euro.dell.com/service-descriptions	http://partner.euro.dell.com/Main/Pages/DPPMEA/UK/TermsOfUse.aspx	www.dell.com/termsandconditions
Asia, Pacífico y Japón	www.dell.com *	www.dell.com *	www.dell.com/termsandconditions

* Utilice el menú desplegable "Choose a Country/Region" (Elegir país/región) en <http://www.dell.com>

Dell Precision™, Dell Latitude™, Dell Vostro™, Dell Inspiron™ y Dell XPS™ son marcas registradas de Dell, Inc.

¹Para Europa, Oriente Medio y África, la garantía limitada se regirá por los términos y condiciones de venta estándar de Dell junto con la propuesta de servicio adecuada.