

Descripción del servicio

Dell Premium Support Plus

Introducción

Dell se complace en proporcionar Dell Premium Support Plus (el/los “**Servicio/s**”) de acuerdo con esta Descripción del servicio (“**Descripción del servicio**” o “**Acuerdo**”). Su factura, recibo, confirmación de pedido, formulario de pedido de Dell u hoja informativa (según corresponda, la “**Documentación del pedido**”) incluirá el nombre de el/los servicio/s y las opciones de servicios disponibles que adquirió.

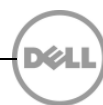
Dell Premium Support Plus presta soporte técnico remoto para la resolución de problemas de software y hardware a través de especialistas capacitados en soporte en línea y por vía telefónica para productos cubiertos de marca Dell, incluido el soporte internacional cuando viaja o se traslada a otro país. La resolución de problemas de software incluye soporte para ciertos títulos de software que vienen instalados desde fábrica de productos de marca Dell. La resolución de problemas de software también incluye medidas comercialmente razonables para ofrecer soporte para ciertos títulos de software comúnmente disponibles instalados por el cliente y títulos de software obtenidos de manera legal, como exploradores de Internet, sistemas operativos, software de finanzas personales, aplicaciones de productividad, aplicaciones de correo electrónico, software de edición de imágenes y videos, y títulos de juegos. Además, la resolución de problemas de software incluye consejos prácticos, configuración de UNC, asistencia con la conexión del sistema de redes o impresoras, configuración del control parental, configuración de copia de respaldo de datos, eliminación de virus y malware, y optimización del rendimiento y mantenimiento del sistema.

Todos los incidentes que Dell contemple dentro del alcance de los servicios especificados en esta Descripción del servicio se considerarán “Incidentes calificados”. Para los problemas de hardware que no puedan solucionarse de manera remota, es posible que Dell ofrezca Servicio in situ, como parte del Servicio, para ayudar a resolver el problema en cuestión. Si Dell determina que un incidente requiere otro método de reparación que no sea el Servicio in situ o si dicho tipo de servicio no está disponible para su producto, entonces es posible que le ofrezca otras opciones de servicio o preste servicio de acuerdo con las opciones de respuesta de servicio detalladas en el **Anexo A**.

ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO CONSTITUYE UN CONTRATO ENTRE USTED Y DELL. TÓMESE UN MOMENTO PARA LEER LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES CONFORME A LOS CUALES DELL MARKETING L.P (PARA CLIENTES EN LOS ESTADOS UNIDOS), DELL CANADA INC. (PARA CLIENTES EN CANADÁ) O LA ENTIDAD DE DELL O EL SOCIO AUTORIZADO DE DELL O REVENDEDOR QUE FIGURE EN LA DOCUMENTACIÓN DEL PEDIDO (EN CADA CASO, DELL), ACUERDAN PRESTAR LOS SERVICIOS. TODOS LOS SERVICIOS DE REPARACIÓN DE HARDWARE ESTÁN DESTINADOS A PROBLEMAS DEL PRODUCTO CUBIERTOS POR LA GARANTÍA LIMITADA PARA HARDWARE DE DELL O EL ACUERDO DE SERVICIO BÁSICO DE HARDWARE (consulte www.dell.com/warranty). **PARA CLIENTES EN LOS ESTADOS UNIDOS Y CANADÁ: ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUIERE EL USO DE ARBITRAJE EN CADA CASO PARA RESOLVER DISPUTAS, EN LUGAR DE RECURRIR A JUICIOS POR JURADO O DEMANDAS COLECTIVAS. PARA TODOS LOS DEMÁS CLIENTES: LOS TÉRMINOS SOBRE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS QUE SE APLICARÁN EN SU CASO FIGURAN EN SUS TÉRMINOS DE VENTA.**

PARA PAÍSES DONDE DELL NO VENDE DIRECTAMENTE A USUARIOS FINALES, ES POSIBLE QUE ESTOS TÉRMINOS DEL CONTRATO VARIÉN SEGÚN LOS TÉRMINOS DEL VENDEDOR.

Esta Descripción del servicio está sujeta a los Términos de venta de Dell cuando se haya comprado el



producto en Dell directamente. Para todos los clientes comerciales, esta Descripción del servicio está sujeta a los Términos de venta comerciales de Dell.

Las garantías comerciales de Dell no afectan ninguna garantía reglamentaria aplicable ni ningún derecho de los consumidores.

Alcance de este Servicio

Entre las características del servicio se incluyen las siguientes:

- **Soporte para hardware** para Productos cubiertos de la marca Dell a través de los siguientes medios:
 - **Soporte en línea y por vía telefónica de parte de expertos capacitados de Dell para la resolución de problemas de hardware.** El soporte en línea y por vía telefónica está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana (incluidos feriados). Para países donde el servicio se presta en idioma local, solo será en inglés después del horario comercial local.
 - **Visita in situ de un técnico o envío de piezas de repuesto** (como lo determine Dell después de un proceso remoto de diagnóstico. Es posible que Dell determine que se requiere un método de reparación que no sea el servicio de visita in situ después de un proceso de diagnóstico remoto. El servicio in situ solo se encuentra disponible durante el horario y los días laborables normales de su ubicación).
 - **La detección predictiva de problemas** se encuentra activada por la tecnología SupportAssist. SupportAssist puede predecir problemas en la unidad de disco de estado sólido, la batería y el disco de estado sólido antes de comenzar y avisarle a usted y a Dell que debe comenzar con la resolución.
- **Daño accidental/Atención completa (en Latinoamérica):** Dell reparará el producto cubierto según sea necesario para corregir cualquier daño que ocurra durante su uso normal y habitual y que haya sido provocado por daño accidental durante la manipulación (que incluye caídas y derrames) o sobrecargas eléctricas. Consulte la descripción en la sección Daño accidental/Atención completa que aparece a continuación y el **Anexo B** para ver los términos y las condiciones específicos por país.
- **Soporte integral para software** (descrito más detalladamente en la sección **Soporte** integral para software a continuación) que incluye lo siguiente:
 - **Soporte remoto de parte de expertos capacitados de Dell para la resolución de problemas de software.** El soporte en línea y por vía telefónica está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana (incluidos feriados) para determinadas aplicaciones y sistemas operativos de usuario final que vienen instalados de fábrica en su Producto cubierto de marca Dell. Para países donde el servicio se presta en idioma local, solo será en inglés después del horario comercial local.
 - **Asistencia colaborativa** con socios de Dell para las aplicaciones y los sistemas operativos de usuario final aplicables que vienen instalados de fábrica en su Producto cubierto de marca Dell. Consulte la sección Asistencia colaborativa a continuación para obtener información más detallada.
- **Asistencia remota para la resolución de problemas en títulos de software comúnmente disponibles instalados por el cliente** en productos cubiertos de marca Dell mediante medidas comercialmente razonables para ofrecer ayuda personalizada, paso a paso para la instalación y configuración de software, y cualquier actualización o desinstalación necesaria de software o restitución de la configuración de fábrica.
- **Asistencia remota para la eliminación de virus y malware:** ayuda para la resolución de problemas y eliminación de la mayoría de los virus y malware.
- **Optimización del rendimiento y mantenimiento:** ayuda remota y de SupportAssist para mejorar el



rendimiento en sistemas de funcionamiento lento.

- **Soporte internacional:** ayuda disponible para clientes que viajan o se trasladan a otro país de forma permanente. Es posible que algunas características de los servicios y del soporte no estén disponibles y que se apliquen limitaciones adicionales. Puede encontrar información más detallada en la sección Soporte internacional que aparece a continuación.

Soporte integral para software:

El Soporte integral para software incluye soporte remoto para software en aplicaciones y sistemas operativos de usuario final seleccionados que vienen instalados de fábrica en su Producto cubierto de marca Dell. Los títulos de software cubiertos suelen incluir aplicaciones de usuario final que vienen instaladas de fábrica, como el sistema operativo Microsoft® Windows, el antivirus McAfee® AntiVirus™, el paquete Microsoft® Office, el programa de contabilidad Intuit® QuickBooks®, y los programas Adobe® Photoshop® y Adobe® Acrobat®. Comuníquese con un analista de soporte técnico de Dell para obtener la lista más actualizada de productos de software cubiertos o visite www.dell.com/comprehensive. Tenga en cuenta que es posible que los productos cubiertos de otros fabricantes cambien en cualquier momento sin previo aviso a los clientes.

Límites del soporte integral para software de Dell. Dell no garantiza la resolución de ninguna consulta particular relacionada con el software ni la obtención de ningún resultado específico en el producto de software cubierto. Las situaciones que originen las preguntas del Cliente deben poder reproducirse en un único sistema (es decir, una unidad central de procesamiento con su estación de trabajo y otros periféricos). Dell puede concluir que un problema de software es demasiado complejo o que el Producto cubierto del Cliente es de una naturaleza que impide realizar un análisis eficaz de la consulta mediante el soporte remoto. El Cliente comprende y acepta que es posible que el editor del título de software en cuestión no cuente con una resolución para un determinado problema que origine la solicitud de servicio por parte del Cliente. El Cliente acepta que, en tal situación en la que el editor del título de software en cuestión no ofrezca una resolución, la obligación de Dell de brindar soporte para el Cliente se considerará totalmente satisfecha.

Asistencia colaborativa:

Si surge algún problema relacionado con ciertos títulos de software que vienen instalados de fábrica en su Producto cubierto de marca Dell, Dell actuará como el único punto de contacto, tal como se especifica en el presente documento, hasta que los problemas se aislen y eleven a instancias superiores a cargo del proveedor externo del producto. Específicamente, Dell contactará al proveedor externo y elaborará un "incidente del problema" o una "notificación de problema" en nombre del Cliente, proporcionando la documentación necesaria del problema. Una vez que se involucra un proveedor, Dell supervisará el proceso de resolución del problema y solicitará al proveedor el estado y los planes de acción correspondientes hasta que este resuelva el problema, ya sea mediante una resolución definitiva o temporal, pasos para corregir la situación, cambios en la configuración o escalamiento de un informe de errores. Si el Cliente lo solicita, Dell iniciará procedimientos de administración del escalamiento dentro de Dell o de la organización del proveedor.

Para poder utilizar la Asistencia colaborativa, el Cliente debe contar con los acuerdos de soporte vigentes y con los derechos correspondientes que le otorgue el proveedor externo respectivo. Una vez aislado e informado el problema del Cliente, el proveedor externo prestará el soporte técnico y brindará una resolución para el problema del Cliente. **DELL NO SE HACE RESPONSABLE DEL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS NI DE LOS SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES.**

Tenga en cuenta que los productos cubiertos de terceros pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes. Consulte cuáles son los socios actuales de Asistencia colaborativa en www.dell.com/collaborative. Tenga en cuenta que los productos cubiertos de terceros pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes.



Asistencia remota para la resolución de problemas de software en títulos de software comúnmente disponibles instalados por el cliente:

Los expertos capacitados de Dell ofrecen asistencia remota para la resolución de problemas de software en títulos de software comúnmente disponibles, instalados por el cliente y obtenidos en forma legal, lo que incluye ayuda respecto de la instalación y desinstalación de programas paso a paso, las actualizaciones y la restauración de la configuración de fábrica. Tenga en cuenta que es posible que algunos tipos de software tengan requisitos de hardware que sean superiores a un sistema del cliente. Dell llevará a cabo esfuerzos comercialmente razonables para ayudar a los clientes dentro de los límites de sus sistemas.

A continuación, incluimos algunos ejemplos a modo ilustrativo:

- Programas comúnmente disponibles de correo electrónico, como Outlook® o Outlook Express®.
- Exploradores de Internet comúnmente disponibles, como Firefox®, Google Chrome™, Opera™ o Windows® Internet Explorer®.
- Softwares de productividad comúnmente disponibles, como Microsoft® Office®, Open Office, Adobe® Photoshop® Elements, Adobe® Reader® o Google Docs™.
- Softwares de finanzas comúnmente disponibles, como Quicken®.
- Softwares de edición de imágenes y videos comúnmente disponibles, como Adobe® Photoshop®, Picasa™ o Roxio® Creator.
- Softwares de juegos comúnmente disponibles.

Los expertos capacitados de Dell ofrecerán asistencia remota para la configuración del dispositivo de red inalámbrica/por cable, así como de la impresora en su Producto cubierto de Dell:

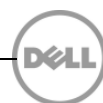
- Ayuda con la conexión a la red inalámbrica/por cable.
- Ayuda con la configuración de la impresora.
- Resolución de problemas comunes propios del proceso de conexión, relacionados con la configuración de la red inalámbrica/por cable o de la impresora.

Los expertos capacitados de Dell ofrecerán consejos paso a paso en relación con los siguientes temas:

- Cómo realizar una copia de respaldo de los datos.
- Cómo conectarse a Internet.
- Cómo transferir archivos a la computadora nueva.
- Cómo instalar parches o correcciones.
- Cómo personalizar el escritorio.
- Cómo instalar dispositivos periféricos.
- Cómo configurar software de antivirus
- Cómo configurar controles parentales

Dell SupportAssist for PCs:

Dell SupportAssist controla su sistema con respecto a problemas y actualizaciones críticas. Premium Support Plus con SupportAssist puede ayudarlo a resolver problemas al detectar automáticamente el problema y notificar de manera proactiva a Dell para que comience a resolverlo, muchas veces antes de que usted siquiera lo note. Los avisos proactivos de SupportAssist incluyen problemas en el sistema operativo, actualizaciones de software, parches y actualizaciones del driver, malware, archivos infectados con virus, fallas en el disco duro, baterías, memoria, cables internos, sensores térmicos, disipadores de calor, fans, unidades de disco de estado sólido y tarjetas de video.



Esta tecnología opcional se encuentra disponible para todos los planes de soporte de Dell para los productos cubiertos y sistemas operativos pero las características varían de acuerdo al nivel de servicio de su plan. Consulte <http://www.dell.com/en-us/shop/supportassist-pcs-tablets-at-home/ab/supportassist-pcs-tablets-at-home> para obtener información más detallada de los productos cubiertos, sistemas operativos, problemas y componentes. También puede contactar al soporte técnico de Dell para obtener más información. Si usted tiene Premium Support Plus, disfrutará del servicio completo de Premium Support Plus con SupportAssist que incluye las siguientes características:

- Detección de problemas y optimizaciones para PC automatizadas.
- Predicciones de problemas en el disco duro, la batería y la unidad de disco de estado sólido antes de que comience el problema.
- Eliminación de virus y malware.

SupportAssist también le permite realizar lo siguiente:

- Acceder a los detalles de su plan de servicio, manual de propietario y una lista de problemas comunes y sus soluciones.
- Realizar escaneos diagnósticos para controlar el estado del hardware de la PC.
- Mantener actualizados up-to-date el driver y el software según lo recomendado.
- Solicitar soporte en cualquier momento.
- Encontrar fácilmente la información de contacto por vía telefónica, chat o correo electrónico.

La mayoría de las PC de Dell ya tienen instalado SupportAssist. Busque "SupportAssist" en el menú de inicio de Windows o [descárguelo ahora mismo](#). Vea el [video para instalar SupportAssist](#) y el [video para registrar SupportAssist](#) para obtener más detalles.

¿Qué errores recolecta SupportAssist?

Información del usuario como nombre del equipo, dominio de la red, dirección IP y Etiqueta de servicio de Dell.

Información de configuración del hardware como dispositivos instalados, procesadores, memoria, dispositivos de red y uso.

Información de configuración de software como información sobre el sistema operativo.

Dell SupportAssist no se ha diseñado para recolectar cualquier tipo de información personal sino la que figura anteriormente a fin de permitir a Dell prestar el Servicio, como archivos personales, historial de navegación o cookies. Sin embargo, al aceptar esta Descripción del servicio y al instalar o permitir la instalación de SupportAssist, usted consiente en dicho procesamiento a fin de que Dell le brinde el Servicio. Sin embargo, si los datos personales se recolectaran de manera involuntaria o se visualizaran durante el proceso de resolución de problemas, se tratarán conforme a la Política de privacidad de Dell. Visite www.Dell.com/Privacy para revisar la Política de privacidad completa de Dell.

¿Cómo desinstalo SupportAssist?

Nota importante: Dell ya no podrá brindar el servicio de Premium Support Plus en su totalidad si se desinstala Dell SupportAssist.

Si en algún momento desea eliminar Dell SupportAssist, simplemente vaya a Agregar/Eliminar o Desinstalar programas en el panel de control de Windows®, resalte la lista SupportAssist y haga clic en el botón Eliminar. También puede contactar al soporte técnico de Dell para recibir asistencia.



Premium Support Plus no incluye lo siguiente:

- Los servicios, las tareas o las actividades que no estén especificadas en esta Descripción del servicio.
- Soporte técnico para aplicaciones de software compartido.
- Soporte técnico para aplicaciones de software que Dell considera poco comunes y que no están cubiertas por el fabricante OEM, no están incluidas en la lista de soporte integral para software o no están presentes entre los principales títulos de juegos.
- Soporte para hardware de terceros.
- Soporte para sistemas avanzados de redes inalámbricas/por cable o para la optimización de dichas redes.
- Soporte para el desarrollo web, la programación de bases de datos o la generación de secuencias de comandos.
- Reparación de los Productos cubiertos que tengan daños o defectos meramente estéticos y que no afecten el funcionamiento del dispositivo.
- Reparaciones debido al uso excesivo y al desgaste natural.
- Soporte cuando Dell determine que no hay ningún problema (el error no puede recrearse).
- Servicios para el equipo dañado por uso indebido, accidente (excepto aquellos cubiertos expresamente por los términos de la sección Daño accidental/Atención completa) o aplicación inapropiada del Producto cubierto y sus componentes (por ejemplo, el uso de voltajes de línea o fusibles incorrectos, el empleo de dispositivos y accesorios no compatibles, la ventilación inapropiada o insuficiente, o la inobservancia de las instrucciones de manejo); la modificación; el entorno de operación o físico inadecuado; las tareas de mantenimiento inapropiadas a cargo del Cliente (o el agente del Cliente); el traslado disconforme con el diseño del Producto cubierto; la remoción o alteración del equipo, sus piezas y las etiquetas de identificación; las fallas causadas por un producto del cual Dell no es responsable.
- Las reparaciones requeridas por problemas que sean el resultado de una alteración, un ajuste o una reparación realizada por cualquier otra parte que no sea Dell, el distribuidor autorizado o el proveedor de servicios de Dell, o los clientes que utilizan piezas reemplazables por el cliente (CSR).
- Soporte para equipos dañados por casos fortuitos (por ejemplo, rayos, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes, entre otros).

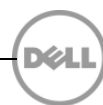
Cómo comunicarse con Dell para solicitar el Servicio

El soporte remoto en línea o por vía telefónica es un componente clave de este Servicio, y los procesos remotos de diagnóstico y resolución de problemas son un requisito previo obligatorio para la prestación del Servicio en virtud de la Garantía limitada de hardware de Dell o Servicio básico de hardware (consulte www.dell.com/warranty).

Primer paso: use una de las opciones de soporte para comunicarse con Dell y obtener ayuda

Comuníquese con Dell desde una ubicación con acceso físico al Producto cubierto. Si se comunica con Dell mediante un dispositivo que no sea un producto cubierto como un teléfono u otra computadora, entonces debe asegurarse de tener todavía acceso físico al producto cubierto. Nos ayudará a brindarle un mejor servicio si, al comunicarse con nosotros, tiene a mano la información y los materiales especificados a continuación: la factura y los números de serie del Producto; el número de etiqueta de servicio; el modelo y el número de modelo; el número del dispositivo móvil, el teléfono o la tarjeta SIM; la versión actual del sistema operativo en uso; y las marcas y los modelos de cualquier dispositivo periférico (como un módem) en uso. En algunos casos, es posible que Dell le dé la opción de escanear un código de respuesta rápida (Quick Response, QR) para acelerar el servicio. Debe tener acceso a un dispositivo, como un teléfono inteligente que cuente con lectora de código QR, para usar este método de servicio.

Proporcione cualquier otra información que Dell le solicite. Verificaremos el Producto cubierto del Cliente, así como los niveles de servicio y respuesta correspondientes, y confirmaremos si los Servicios se encuentran vigentes.



1. **SupportAssist: soporte desde su PC:**

La tecnología de Dell [SupportAssist](#) proporciona una forma conveniente de comunicarse con Dell para solicitar soporte desde su PC. Simplemente visite la sección Obtener soporte de SupportAssist para comenzar.

SupportAssist viene instalado de fábrica en todos los dispositivos de Dell con Windows 10 (no incluye Windows 10S) o puede descargarlo en <http://www.dell.com/en-us/shop/supportassist-pcs-tablets-at-home/ab/supportassist-pcs-tablets-at-home>

2. **Soporte en línea, por chat o por correo electrónico:**

Es posible que haya opciones de soporte en línea, por chat y por correo electrónico disponibles. La sección Obtener soporte de SupportAssist brinda un acceso fácil a la información de contacto de Dell al momento que desee comunicarse mediante llamada, chat o correo electrónico con un representante de Dell.

La información de contacto también se encuentra disponible en www.dell.com/support (para los Estados Unidos y Canadá) y <http://www.dell.com/support/contents/us/en/19/article/Contact-Information/International-Support-Services/international-contact-center> (para todos los demás países)

3. **Solicitudes de soporte por vía telefónica:**

Contamos con técnicos altamente capacitados que brindan soporte por vía telefónica las 24 horas del día, los 7 días de la semana (incluidos feriados). Para países donde el servicio se presta principalmente en idioma local, el servicio solo será en inglés después del horario comercial local.

Para solicitudes de soporte por vía telefónica, comuníquese con Dell al número que aparece a continuación o consulte la sección Comuníquese con nosotros de nuestra tienda en línea para obtener una lista completa con nuestra información de contacto y opciones de soporte. Cuando se le solicite, prepárese para ingresar el código de servicio expreso que se encuentra en el producto cubierto de Dell. Dell se reserva el derecho de cambiar estos números de soporte telefónico en cualquier momento.

Región	Número telefónico para contactarse con Dell
Estados Unidos	1-800-624-9896
Canadá	1-800-387-5752
Otros países	Consulte la sección Comuníquese con nosotros de nuestra tienda en línea para obtener una lista completa con nuestra información de contacto y opciones de soporte o visite http://www.dell.com/support/contents/us/en/19/article/Contact-Information/International-Support-Services/international-contact-center

Segundo paso: colabore con el proceso de resolución de problemas en línea o por vía telefónica

- Cuando el analista se lo solicite, identifique los mensajes de error que haya recibido y cuándo se visualizaron, qué actividades precedieron al mensaje de error y qué pasos ya ha tomado para intentar solucionar el problema.
- Lo guiaremos en el proceso de resolución de problemas a través de una serie de pasos que ayudarán a diagnosticar el problema.
- La experiencia demuestra que la mayoría de los problemas y errores del Producto pueden corregirse de manera remota.
- Siga cuidadosamente las instrucciones y toda recomendación provista. Los pasos del diagnóstico o la resolución de problemas, como aquellos detallados en las secciones Primer paso y Segundo paso, son un aspecto esencial para llegar a la correcta resolución de su problema. Es posible que, para completar estos pasos, se necesite más



de una llamada a Dell o una sesión extendida, y puede que se le solicite que acceda a la parte interior de su Producto cubierto, siempre que sea seguro.

- Si el problema del Producto cubierto está contemplado por la Garantía limitada de hardware de Dell o por el acuerdo de Servicio básico de hardware y si, tras completar el proceso remoto de diagnóstico o resolución de problemas, Dell determina que se requiere la visita in situ de un técnico de servicio o la devolución del Producto para su reparación, proporcionaremos instrucciones adicionales al respecto.

Soporte internacional

Dell proporciona opciones Premium Support Plus en su Producto cubierto si se encuentra de viaje temporalmente o si se ha trasladado a otro país de forma permanente. Es posible que ciertos servicios y características de soporte no estén disponibles, y que estén sujetos a los términos establecidos en la sección Limitaciones geográficas, que aparece a continuación, y a las siguientes condiciones:

- Verificación de los derechos de servicio.
- El soporte se proporciona en el idioma o idiomas que Dell utilice para prestar soporte a sus clientes en el nuevo país.
- Es posible que no haya disponibilidad local de piezas y mano de obra local (en especial, algunas piezas como teclados en idioma extranjero o adaptadores de CA).
- La capacidad de compatibilidad con software en idioma extranjero y que no esté diseñado para el mercado local.
- Si se traslada a otro país, deberá transferir la etiqueta de servicio del producto Dell al nuevo país.

Servicio in situ:

Si, tras completar el proceso remoto de diagnóstico o resolución de problemas, Dell determina que el Servicio in situ es la opción adecuada para reparar el problema del Producto cubierto, esto significa que tal servicio está disponible para su Producto cubierto en el país donde lo adquirió de Dell o de un revendedor de Dell autorizado. Informe al técnico la dirección completa de la ubicación en la que se encuentra el Producto cubierto. Los tiempos de prestación y finalización del servicio dependen del momento del día en que Dell reciba su llamada o consulta, la alternativa de servicio que haya adquirido, la disponibilidad de piezas, las limitaciones geográficas, las condiciones climáticas y los términos de este Acuerdo. Si sigue los procedimientos detallados en este Acuerdo y si el problema está sujeto a Servicio in situ en virtud de este Acuerdo, entonces se enviará a un técnico de servicio, por lo general, uno o dos días después de completar el proceso remoto de diagnóstico para áreas metropolitanas y lo antes posible en base a esfuerzos comercialmente razonables para áreas más remotas. El técnico debería presentarse en su ubicación entre las 9:00 a. m. y las 6:00 p. m., hora local, de lunes a viernes, a excepción de los feriados que suelen ser no laborables. Si el técnico de servicio se envía para realizar el servicio después de las 5:00 p. m., es posible que entonces el técnico de servicio se tome un día laborable adicional para llegar a su ubicación.

- **Debe haber un adulto presente.** Para poder prestar Servicio in situ, debe haber un adulto presente en todo momento durante la visita del técnico de servicio.
- **La ayuda que debe proporcionar.** El técnico de servicio debe tener acceso completo al sistema y (sin costo alguno para sí) debe tener un espacio de trabajo, electricidad y una línea local de teléfono. También deben proporcionarse un monitor o pantalla, un mouse (o dispositivo señalador) y un teclado (sin costo para Dell) si el sistema no cuenta con estos elementos. Si no se cumplen estos requisitos, el técnico no está obligado a prestar el servicio.
- **Si pierde la visita de servicio.** Si usted o un representante autorizado no se encuentran en el lugar cuando llega el técnico de servicio, este no podrá prestar el servicio para su sistema. Si este es el caso, es posible que se le cobre un cargo adicional por una llamada de servicio de seguimiento.

En algunos países, es posible que el servicio in situ lo preste su vendedor o un contratista externo en representación de Dell.



Daño accidental/Atención completa (en Latinoamérica)

NOTA: Estos términos y condiciones para daños accidentales o atención completa NO se aplican a los clientes de Alemania, Australia, Austria, Bélgica, Dinamarca, Eslovaquia, España, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Noruega, Nueva Zelanda, Polonia, Portugal, el Reino Unido, la República Checa, Sudáfrica, Suecia y Suiza.

Los clientes en Europa, Oriente Medio y África (EMEA) pueden ver sus términos de Protección de daños accidentales o Condiciones para la Protección contra robo y daños accidentales independientes, que describen los términos y las condiciones correspondientes a la característica Daños accidentales de la compra de Premium Support Plus por parte del cliente en: www.Dell.com/servicecontracts.

Los clientes en Australia y Nueva Zelanda pueden acceder a su Seguro de protección de Dell por daños accidentales o Seguro por daño accidental con robo de Dell combinado con la Guía de servicios financieros y la declaración de divulgación de productos, que describen los términos y las condiciones correspondientes a la característica Daños accidentales de la compra de Premium Support Plus por parte del cliente en: www.Dell.com/servicecontracts

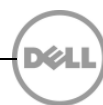
Durante el plazo de este Acuerdo, y según lo dispuesto en sus limitaciones, repararemos o reemplazaremos el Producto cubierto según sea necesario para corregir cualquier daño que pueda producirse durante el uso normal y habitual del Producto cubierto y que haya sido provocado por daños accidentales durante la manipulación (que incluye caídas y derrames) o sobrecargas eléctricas (a los fines de esta sección Daño accidental/Atención completa, el "Servicio").

Se incluyen solamente las piezas integradas o en la unidad base del producto cubierto, incluidas las piezas o los accesorios necesarios para el funcionamiento habitual de la unidad de base y enviadas desde el punto de venta, como memoria interna, LCD integrado, componentes y conmutadores internos, botones integrados, gabinetes, cubiertas o paneles, controles remotos, bases de sincronización, o cables.

Cuando se adquiere el Servicio para un sistema de computadora personal, tanto la computadora como el monitor comprado con ésta estarán cubiertos bajo el contrato de servicio. El Servicio no cubre computadoras conectadas externamente, periféricos (entre ellos, impresoras), u otros dispositivos que puedan funcionar junto con el Producto cubierto, y este Servicio no cubre componentes, estuches, soportes de pared para televisión o monitor, cableado, o elementos clasificados como "accesorios" o "consumibles" y que no estén incorporados o dentro de la unidad base del producto cubierto, como baterías que tengan la garantía vencida, bombillas de luz, cartuchos de tinta/reemplazables/descartables, papel para impresiones o papel fotográfico, discos de memoria, tarjetas de memoria, tarjetas SIM, dispositivos de memoria descartables, conexiones mediante cables, estuches de transporte, lápiz para pantalla táctil, estaciones de acoplamiento, módems externos, parlantes externos, dispositivos para juegos, discos de juegos, monitores secundarios, mouse externo para notebooks, teclados externos para notebooks, u otros dispositivos de entrada y salida, cualquier otro componente que no sea interno del Producto cubierto para el cual haya comprado el Servicio, u otras partes y componentes que requieran mantenimiento regular por parte del usuario.

Si reparamos su Producto cubierto, usted comprende y acepta que reemplacemos las piezas originales con piezas nuevas o usadas del fabricante original o de uno diferente. Las piezas de reemplazo cumplirán la misma función que las originales. A nuestro criterio, podremos designar una empresa asociada o contratar a terceros para completar las reparaciones del Producto cubierto.

Si decidimos que es necesario reemplazar el Producto cubierto en lugar de repararlo, recibirá un Producto cubierto equivalente o mejor que el que haya comprado originalmente de Dell, como lo determinemos según nuestro exclusivo y razonable criterio.



Para todo accidente que Dell determina que es elegible para el Servicio bajo este Acuerdo (un "Incidente calificado"), la cobertura del servicio está limitada a un Incidente calificado por producto cubierto por un período de 12 meses que comienza en la fecha del término del Servicio. La capacidad de presentar un incidente no acumula o continúa por otro período subsiguiente de 12 meses. No obstante, cada Incidente calificado se aplicará al período de 12 meses durante el que se informa, incluso si dicho incidente se resuelve durante un período subsiguiente. Una vez que se haya alcanzado el límite del Incidente calificado, es posible que Dell ofrezca reparación del producto del cliente con un costo adicional.

Este documento no es un contrato de seguro. Lea este Acuerdo detenidamente.

Nivel de respuesta del Servicio. Cuando solicita el Servicio, debe permitir que Dell evalúe el Producto cubierto para determinar si califica o no para el Servicio. El agente de asistencia técnica de Dell le informará las opciones disponibles para enviar el Producto cubierto a Dell para su evaluación y reparación. Siempre y cuando siga nuestras indicaciones, según se especifica en la sección acerca de la cooperación con el técnico que aparece a continuación, Dell pagará todos los gastos de envío del Producto cubierto a las instalaciones de servicio de Dell. En algunos casos, es posible que Dell realice otra evaluación y utilice otros métodos de reparación disponibles como parte del Servicio.

Sólo hardware. El soporte de Daño accidental/Atención completa es solo para hardware y no incluye soporte para software. La exclusión del software incluye, sin limitarse a ellos: 1) todo defecto o daño, incluidos, sin limitarse a ellos, los daños provocados por los virus (a menos que el daño se encuentre dentro del alcance del soporte del virus incluido en Premium Support Plus) en el software instalado previamente, adquirido con el Producto cubierto o instalado de otro modo en él, y 2) todo software instalado mediante la integración personalizada de fábrica. Además, este Servicio no incluye ningún otro elemento agregado mediante la integración personalizada de fábrica. Realizaremos los esfuerzos razonables para reparar o reemplazar elementos de la integración personalizada de fábrica que no sean de software que, de otra manera, serían componentes excluidos pero este Acuerdo no garantiza que lo haremos.

Limitaciones de servicio. Este acuerdo no incluye los siguientes elementos, y no tenemos la obligación de repararlos o reemplazarlos:

- Todo daño o defecto estético en el Producto. Según este Acuerdo, no tenemos la obligación de reparar el desgaste natural razonable en el Producto cubierto ni en otros elementos superficiales, tales como rayones y abolladuras que no impidan significativamente el uso del producto cubierto.
- Todo Producto cubierto que personas ajenas a Dell o personas que no fueron designadas por Dell hayan intentado reparar. No realizaremos ningún reembolso por reparaciones al producto cubierto que usted o cualquier otra persona haya realizado o intentado realizar.
- Todo Producto cubierto que sufra un daño relacionado con la instalación incorrecta o inadecuada por parte del cliente o como consecuencia de ella. "Instalación del cliente" incluye cualquiera de las siguientes actividades realizadas por el cliente o un tercero en representación del cliente: (1) desembalado o traslado del Producto cubierto; (2) instalación o montaje del Producto cubierto a una pared u otra estructura (o retiro de esta misma instalación); y (3) fijación de soportes u otros dispositivos de soporte de peso diseñados para la instalación o montaje en paredes u otras estructuras (o la extracción de estos dispositivos). La instalación del cliente no incluye los servicios de instalación adquiridos de Dell.
- Todo Producto cubierto extraviado o robado. Para recibir reparación o reemplazo de un Producto cubierto, debe regresar el Producto cubierto a Dell en su totalidad.
- Todo Producto cubierto dañado por fuego de una fuente exterior o que se haya dañado intencionalmente o por uso indebido, abuso, falta de seguimiento de las instrucciones proporcionadas con él o uso en un entorno incorrecto. Si encontramos evidencia de daño intencional, uso indebido, abuso, falla al seguir las instrucciones provistas con el



Producto cubierto o uso de este en un entorno incorrecto, no estamos obligados a reparar o reemplazar el Producto cubierto.

- Toda recuperación o transferencia de datos almacenados en el producto cubierto. Usted es el único responsable de toda la información almacenada en el Producto cubierto, y es su absoluta responsabilidad realizar un respaldo completo de la información existente, software, y programas en el producto afectado antes de recibir servicio (incluyendo soporte telefónico) o enviar productos a Dell. Además, usted es responsable de eliminar cualquier medio confidencial, personal, o de propiedad como tarjetas SIM, tarjetas de memoria, CD, o tarjetas PC. Según este acuerdo, no prestamos ningún servicio de recuperación de datos. Sin embargo, si Dell determina que es necesario el reemplazo de un dispositivo de almacenamiento o disco rígido, volveremos a instalar, sin cargo, la versión actual en ese momento del software y el sistema operativo que nos haya comprado originalmente, incluyendo cualquier aplicación de integración personalizada de fábrica. No declaramos ni garantizamos, ni estamos obligados por este Acuerdo a asegurar que toda aplicación de la integración personalizada de fábrica instalada será compatible con el producto cubierto de reemplazo.

- Mantenimiento preventivo. No es necesario que realice ningún mantenimiento preventivo del producto cubierto para obtener la reparación o el reemplazo de un producto cubierto incluido en los presentes términos sobre soporte de Daño accidental/Atención completa.

- A menos que se especifique en la presente, cualquier otro daño no producido por defectos en los materiales, la mano de obra o el uso normal y habitual del Producto cubierto.

- Todo daño provocado por razones de fuerza mayor, tales como, entre otras, rayos, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes.

Limitaciones adicionales para el servicio comprado después de la adquisición del Producto cubierto. Donde la ley lo permita, es posible que este Servicio también esté disponible para su compra después de la fecha en que el cliente ha comprado un producto. En esos casos, se aplican las siguientes condiciones y limitaciones:

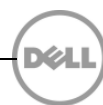
- **Las solicitudes para el Servicio del producto cubierto no se pueden presentar hasta 30 días después de la fecha de compra del Servicio, como se indica en la factura del cliente, la página de información u otra confirmación de pedido; siempre que el período de espera de 30 días no se aplique a los clientes que extienden su período de servicio antes de la finalización del término del precedente servicio**

- El cliente es responsable de garantizar que el producto cubierto esté en condiciones normales de operación en el momento en que se compra el Servicio. En ninguna circunstancia, Dell será responsable de prestar el servicio para cualquier daño o defecto existente antes de la compra del servicio por parte del cliente.

- Dell se reserva el derecho de inspeccionar el Producto cubierto para confirmar que esté en estado de funcionamiento normal. Dell puede, por un costo adicional, ofrecer opciones de reparación al cliente para entregar el producto recibido en condiciones normales de operación.

- Si, según la inspección, Dell determina que el daño o defecto del producto cubierto existía antes de haberse comprado el Servicio, se negará dicha solicitud de Servicio.

Limitaciones geográficas y reubicación. Este servicio de Daño accidental/Atención completa se prestará en los lugares que se indican en la factura del cliente, u otra confirmación de pedido. Si necesita asistencia internacional por Daño accidental/Atención completa por cualquier producto cubierto ubicado fuera del país o el lugar indicado en la factura del cliente u otra confirmación de pedido, entonces, las opciones de Servicio, incluidos los niveles de servicio, los horarios de atención del soporte técnico y los tiempos de respuesta variarán según la zona geográfica y es posible que determinadas opciones no estén disponibles en la ubicación del cliente. La obligación de Dell de



prestar el servicio a un producto cubierto reubicado queda sujeta a la disponibilidad local del servicio y puede estar sujeta a tarifas adicionales, así como a la inspección y recertificación de los productos cubiertos reubicados según las tarifas de consultoría de materiales y tiempo de Dell vigentes en ese momento. El soporte fuera del país en que el cliente adquirió este servicio puede estar disponible en base a esfuerzos comercialmente razonables (por ej., puede no estar disponible en todos los países, o para todas las piezas, o para todos los clientes). Además, el soporte fuera del país no incluirá reemplazos de unidades completas. Póngase en contacto con un analista de soporte técnico de Dell para obtener más detalles. El Cliente le proporcionará a Dell acceso suficiente y seguro a sus instalaciones sin costo alguno para que Dell pueda cumplir con sus obligaciones.

Responsabilidades generales del Cliente

Autoridad para conceder acceso. El Cliente afirma y garantiza haber obtenido autorización para que tanto el Cliente como Dell accedan a y usen los Productos cubiertos, los datos contenidos en ellos y todos los componentes de hardware y software incluidos a fin de prestar estos Servicios. Si el Cliente no dispone de dicha autorización, es su responsabilidad obtenerla y hacerse cargo de los gastos antes de que el Cliente solicite a Dell la prestación de estos Servicios.

Colaboración con el diagnóstico de soporte en línea, el analista telefónico y el técnico in situ. El Cliente colaborará con el representante de servicio de soporte remoto, el analista telefónico y los técnicos in situ de Dell, y seguirá las instrucciones que le proporcionen. La experiencia demuestra que la mayoría de los problemas y errores del sistema pueden corregirse de manera remota mediante un seguimiento minucioso de las instrucciones de diagnóstico o a través de una estrecha cooperación entre el usuario y el analista o técnico.

Mantenimiento de software y versiones ofrecidas. El Cliente mantendrá el software y los Productos cubiertos con los niveles o las configuraciones de versión mínimos especificados por Dell en www.dell.com/support. El Cliente también debe garantizar la instalación de piezas de reemplazo, parches, actualizaciones de software o versiones posteriores, tal y como indica Dell, para que los Productos cubiertos puedan ser elegibles para este Servicio.

Copia de respaldo de datos y eliminación de datos confidenciales. El Cliente deberá realizar una copia de respaldo de todos los datos, software y programas existentes de todos los sistemas afectados antes y durante la prestación del Servicio. El Cliente debe hacer copias de respaldo periódicas de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como medida preventiva contra posibles fallas, modificaciones o pérdidas de datos. Además, el Cliente es responsable de eliminar cualquier información personal, confidencial o de propiedad, y cualquier medio extraíble como tarjetas SIM, CD o tarjetas de PC, independientemente de que también haya un técnico in situ proporcionando asistencia.

Excepto en la medida en que esto no pueda evitarse conforme a leyes aplicables con fuerza vinculante, DELL NO SERÁ RESPONSABLE DE LO SIGUIENTE:

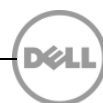
SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD EXCLUSIVA O PERSONAL;

LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;

LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES;

LOS CARGOS DE VOZ O DE DATOS EN LOS QUE SE HAYA INCURRIDO POR NO HABER RETIRADO TODAS LAS TARJETAS SIM U OTROS MEDIOS EXTRAÍBLES DENTRO DEL PRODUCTO CUBIERTO QUE SE HA DEVUELTO A DELL;

LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED; O



CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS EXTERNO.

Dell no será responsable de la restauración ni reinstalación de programas o datos. Al devolver un Producto cubierto o una de sus piezas, el Cliente solo incluirá el Producto cubierto o la pieza que Dell haya solicitado.

Configuración del antivirus. Antes de recibir asistencia para la configuración del antivirus, el Cliente debe tener un servicio de suscripción vigente para dicho antivirus.

Corrección de virus/spyware. Es posible que la eliminación automatizada de virus por parte de SupportAssist también requiera asistencia del cliente, soporte remoto de Dell, o ambas. El cliente reconoce que la alteración o corrección de algunos programas de spyware y virus pueden afectar el rendimiento de ciertos programas. Además, ciertas licencias de software pueden restringir la alteración o eliminación de estos programas. El cliente es responsable de examinar dichas licencias y garantizar que los procedimientos que se realizan como parte de estos servicios no afecten dichas licencias o, si lo hacen, que el efecto en dichas licencias o en el rendimiento del sistema sea aceptable. El cliente también reconoce que estos servicios no pueden garantizar que otros virus y spyware no regresarán o aparecerán en el sistema del cliente luego de la prestación de los servicios. Dada la complejidad en aumento de las actividades de corrección de anti-malware/virus y la variedad de problemas que pueden surgir como resultado de la introducción de código malicioso, el cliente ratifica que el rendimiento de este servicio de Dell no brinda ninguna garantía de que no habrá malware después de que se realice el servicio. Dell espera que sus clientes empleen software de protección, como firewalls y software para antivirus/antimalware, para proteger la red y sistema del cliente contra el acceso no autorizado y la propagación automática de software malicioso.

Garantías de terceros. Estos Servicios pueden requerir que Dell acceda a software o hardware que no haya sido fabricado por Dell. Algunas garantías de los fabricantes pueden verse anuladas si Dell u otra persona que no sea el fabricante manipula el hardware o el software. El Cliente se asegurará de que la entrega de los Servicios por parte de Dell no afecte dichas garantías o, si lo hace, el Cliente deberá aceptar las consecuencias. Dell no se hace responsable de garantías de terceros ni de ningún efecto que los Servicios puedan tener sobre dichas garantías.

Términos y condiciones Esta Descripción del servicio está sujeta a los Términos de venta de Dell cuando se haya comprado el producto en Dell directamente. Nada de lo que figura en esta Descripción del servicio afecta o reduce los derechos y soluciones reglamentarias conforme a las leyes aplicables de protección al consumidor que, por ley, no pueden alterarse o reducirse.



Términos y condiciones de los Servicios de Dell

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente (“usted” o “Cliente”), y la entidad de Dell que aparece identificada en la Documentación del pedido emitida por la compra de este Servicio.

Para clientes particulares de los Estados Unidos: Dell se complace en proporcionar estos servicios a los Clientes particulares de acuerdo con esta Descripción del servicio y los “Términos de venta para los Clientes particulares de Estados Unidos” incluidos en <http://www.dell.com/terms> (a los que se denomina “Acuerdo”).

Para todos los clientes: Consulte la tabla que aparece a continuación, donde se indica la URL en la que se puede encontrar el Acuerdo correspondiente según la ubicación del Cliente. Las partes reconocen haber leído las condiciones en el sitio web y aceptan respetarlas.

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones aplicables a la compra de Servicios de Dell	
	Clientes que compran servicios de Dell directamente a Dell	Clientes que compran servicios de Dell a través de un revendedor de Dell autorizado
Estados Unidos	Sitio web de la Oficina de Industria y Seguridad de de los Estados Unidos en www.dell.com/terms	Sitio web de la Oficina de Industria y Seguridad de de los Estados Unidos en www.dell.com/terms
Canadá	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francés de Canadá)	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francés de Canadá)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web local específico de cada país en www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Sitio web local específico de cada país en www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web local específico de cada país en www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Las Descripciones del servicio y otros documentos del Servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte de ningún acuerdo entre usted y Dell; simplemente tienen por objeto describir el contenido del Servicio que contrata del vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y las restricciones y limitaciones de dicho Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del Servicio de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell solo deberá interpretarse como una referencia a Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.



<p>Europa, Medio Oriente y África</p>	<p>Sitio web local específico de cada país en www.dell.com o www.dell.com/service-descriptions/global.*</p> <p>Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la dirección URL que les corresponda:</p> <p>Francia: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Alemania: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Reino Unido: www.dell.co.uk/terms</p>	<p>Las Descripciones del servicio y otros documentos del Servicio de Dell que le envíe su vendedor no formarán parte de ningún acuerdo entre usted y Dell; simplemente tienen por objeto describir el contenido del Servicio que contrata del vendedor, sus obligaciones como destinatario del Servicio y las restricciones y limitaciones de dicho Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al “Cliente” que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento del Servicio de Dell, en este contexto, deberá interpretarse como una referencia a usted, mientras que toda referencia a Dell solo deberá interpretarse como una referencia a Dell como proveedor de servicios que presta el Servicio en nombre del vendedor. Usted no tendrá una relación contractual directa con Dell respecto del Servicio descrito en el presente documento. Para evitar dudas, las condiciones de pago u otras condiciones contractuales que, por su naturaleza, sean relevantes solo entre un comprador y un vendedor de forma directa, no serán aplicables a usted y se aplicarán conforme a lo acordado entre usted y su vendedor.</p>
--	---	--

* Los clientes pueden acceder a su sitio web local de www.dell.com simplemente accediendo a www.dell.com desde una computadora conectada a Internet dentro de su localidad o eligiendo entre las opciones en el sitio web de Dell en “Elija una Región/País” disponible en <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Todos los clientes:

Antes del vencimiento del contrato de servicio y con sujeción a las limitaciones especificadas en esta Descripción del servicio, es posible que pueda extender el período de servicio con base en las opciones disponibles y vigentes en ese momento para el Producto cubierto en cuestión, siempre que la duración del contrato de servicio no supere la duración de la Garantía limitada de hardware o del acuerdo de servicio básico de hardware (incluida cualquier extensión de garantía). El Cliente también acepta que si renueva, modifica, extiende o continúa utilizando el servicio después del plazo inicial, el servicio estará sujeto a la descripción del servicio vigente en ese momento y disponible para su consulta en www.dell.com/servicecontracts.

En la medida en que cualquiera de los términos de esta Descripción del servicio entre en conflicto con los términos del Acuerdo, prevalecerán los primeros, pero únicamente en la medida del conflicto específico, no debiendo entenderse que sustituyen ningún otro término del Acuerdo que no entre específicamente en contradicción con esta Descripción del servicio.

Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la entrega de los Servicios, al usar los Servicios o el software asociado, o al hacer clic en el botón “Acepto” o activar la casilla “Acepto” u otra opción similar que aparecen en el sitio web Dell.com en relación con su compra o en una interfaz de Internet o de software de Dell, usted acepta las condiciones de esta Descripción del servicio y de los acuerdos incorporados al presente documento por remisión. En caso de suscribirse a esta Descripción del servicio en nombre de una compañía o de otra entidad jurídica, usted declara que dispone de la autoridad necesaria para obligar a dicha entidad a cumplir con la Descripción del servicio, en cuyo caso los términos “usted” o “Cliente” pasarán a aplicarse a la entidad en cuestión. Además de recibir esta Descripción del servicio, es posible que a los Clientes de determinados países se les solicite que firmen la Documentación del pedido.



Términos y condiciones adicionales correspondientes a los servicios relacionados con el soporte y la garantía

1. Productos cubiertos.

Este Servicio está disponible para los Productos cubiertos, entre los que se incluyen productos seleccionados de marca Dell Venue™, Inspiron™, XPS y Alienware adquiridos en una configuración estándar (“**Productos cubiertos**”). El Producto específico cubierto en virtud de este Acuerdo se describe en la factura u hoja informativa que se incluye con su copia de este Acuerdo. Se añaden Productos cubiertos periódicamente, por lo que se recomienda comunicarse con un representante de ventas o acceder a www.dell.com para obtener la lista más actualizada de los Servicios disponibles para sus productos. Cada Producto cubierto tiene una etiqueta con un número de serie (la “**Etiqueta de servicio**”). El Cliente deberá comprar un acuerdo de servicio independiente para cada Producto cubierto. Indique la Etiqueta de servicio del Producto cubierto cuando se comunique con Dell en relación con este Servicio.

2. Plazo del Servicio

Este Acuerdo comienza en la fecha en que se realiza el pedido y continúa durante el Plazo del servicio. El “Plazo del Servicio” comienza en la fecha de emisión de la factura del Cliente y se extiende durante el plazo indicado en la misma. Para países donde Dell no vende directamente a usuarios finales, el Acuerdo comienza al momento de la primera compra y dura por el período que establezca Dell en los documentos de apoyo (por ej., la factura de Dell) y el sitio web de Dell. A menos que Dell y el Cliente lo acuerden de otro modo por escrito, las compras de Servicios con arreglo a este Acuerdo deben ser exclusivamente para uso interno del propio Cliente, y no para la reventa o con fines de compartir los servicios.

3. Propiedad del producto y sus piezas

Todas las piezas o los componentes que se extraigan del Producto cubierto y todos los productos originales por los que el cliente reciba un producto de reemplazo pasan a ser propiedad de Dell. Si Dell envía un producto, un componente o una pieza de reemplazo al Cliente, este debe renunciar al artículo defectuoso, a no ser que haya contratado el servicio “Keep Your Hard Drive” (Conserve su disco duro) para el producto afectado, en cuyo caso podrá conservar los discos duros correspondientes. Si el Cliente no cede el artículo defectuoso a Dell como se ha indicado o si no devuelve la unidad defectuosa en un plazo de diez (10) días de acuerdo con las instrucciones por escrito que se incluyen con la unidad de reemplazo (en el caso de que un técnico de Dell no haya entregado la unidad personalmente), el Cliente acepta pagar a Dell la unidad de reemplazo al recibir la factura. **SI NO PAGA A DELL POR ALGUNA PIEZA, COMPONENTE O PRODUCTO, DELL PUEDE CANCELAR ESTE ACUERDO, SUSPENDER SU GARANTÍA O SERVICIO DE SOPORTE PARA CUALQUIER PRODUCTO DE DELL QUE USTED HAYA ADQUIRIDO HASTA QUE SE PAGUE EL MONTO CORRESPONDIENTE, O TOMAR OTRAS MEDIDAS LEGALES.** La suspensión de la garantía o del servicio por no devolver una pieza, un componente o un producto no afectará el plazo del contrato de garantía o servicio.

4. Piezas

Dell utiliza piezas y productos nuevos y reacondicionados de diferentes fabricantes a la hora de reparar y reemplazar productos, y el Cliente autoriza expresamente su uso.

5. Términos de intercambio avanzado para todos los niveles de Servicio

Dell puede ofrecer una pieza o un producto de reemplazo (“Artículo de reemplazo”) al Cliente en concepto de intercambio avanzado, independientemente del nivel original de servicio adquirido. Antes de ofrecer el intercambio avanzado y enviar el Artículo de reemplazo, Dell puede solicitarle un número de tarjeta de crédito válido y una autorización de crédito o el pago por el Artículo de reemplazo. No cobraremos el Artículo de reemplazo a su tarjeta de crédito, o le reembolsaremos el pago del Artículo de reemplazo, si se cumplen los siguientes requisitos: 1) usted devuelve la pieza o el producto original a Dell en un plazo de diez (10) días a partir de la recepción del Artículo de



reemplazo, y 2) nosotros confirmamos que el problema de su producto está contemplado por la Garantía limitada de hardware de Dell o el acuerdo de Servicio básico de hardware. Si no recibimos la pieza o el producto original en un plazo de diez (10) días, cobraremos a su tarjeta de crédito el precio estándar actual en ese momento del Artículo de reemplazo o, si dicho pago se requirió por adelantado para el envío, no se lo reembolsaremos. Si, tras la recepción de la pieza o el producto original, determinamos que el problema de su producto no está contemplado por la Garantía limitada de hardware de Dell o el acuerdo del Servicio básico de hardware, entonces se le dará la oportunidad de devolver el Artículo de reemplazo, a su cargo, en el plazo de diez (10) días a partir de la fecha en que lo contactemos para informarle que su problema no está cubierto. Si no devuelve el Artículo de reemplazo, cobraremos a su tarjeta de crédito el precio estándar actual en ese momento del Artículo de reemplazo o, si dicho pago se requirió por adelantado para el envío, no se lo reembolsaremos. Si solicita un Artículo de reemplazo pero no está dispuesto a proporcionar la autorización de crédito o el pago de conformidad con este párrafo, no recibirá el intercambio avanzado.

6. Información adicional importante

Sin garantías. EL CLIENTE RECONOCE Y ACUERDA QUE DADA LA NATURALEZA DEL SERVICIO, ESTOS SERVICIOS SE SUMINISTRAN “TAL CUAL SON”, Y DELL NO OFRECE GARANTÍA ALGUNA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO O LOS RESULTADOS DEL SERVICIO, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITAMENTE, LO QUE INCLUYE GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE LA COMERCIABILIDAD O ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, ENTRE OTRAS. DELL RENUNCIA EXPRESAMENTE A CUALQUIER GARANTÍA DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS EN VIRTUD DEL PRESENTE.

Limitación de responsabilidad. EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITAN LAS LEYES LOCALES, LA RESOLUCIÓN ÚNICA Y EXCLUSIVA DEL CLIENTE Y LA RESPONSABILIDAD TOTAL Y COLECTIVA DE DELL EN EL CONTRATO, EXTRA CONTRACTUAL, O DE OTRA MANERA, BAJO ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ES UN REEMBOLSO PRORRATEADO DEL MONTO ABONADO A DELL POR EL SERVICIO QUE ES LA BASE DEL RECLAMO. BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, DELL SERÁ RESPONSABLE ANTE USTED NI NINGUNA OTRA PERSONA DE LOS DAÑOS QUE PUDIERAN OCURRIR, LO QUE INCLUYE DAÑOS INDIRECTOS, FORTUITOS, ESPECIALES O RESULTANTES; GASTOS; COSTOS; BENEFICIOS; LA PÉRDIDA DE AHORROS O GANANCIAS; LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE DATOS; ASÍ COMO OTRAS OBLIGACIONES RELACIONADAS CON ESTE ACUERDO O QUE PUDIERAN SURGIR A PARTIR DE ESTE, DE LA INSTALACIÓN, LA DESINSTALACIÓN, EL USO O LA INCAPACIDAD DE USO DEL SISTEMA, O BIEN DEL USO DE CUALQUIER MATERIAL DE SERVICIO PROVISTO EN VIRTUD DEL PRESENTE, ENTRE OTROS.

ESTE ACUERDO LE OTORGA DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS, Y ES POSIBLE QUE USTED TENGA OTROS DERECHOS QUE VARÍAN SEGÚN LA JURISDICCIÓN. ALGUNAS JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE (i) DAÑOS FORTUITOS O RESULTANTES NI DE (ii) GARANTÍAS IMPLÍCITAS, POR LO QUE ES POSIBLE QUE LAS LIMITACIONES ANTERIORES NO SE APLIQUEN EN SU CASO.

Arbitraje vinculante. ESTE ACUERDO OBLIGA A RECURRIR AL ARBITRAJE SEGÚN CADA CASO PARA RESOLVER TODAS Y CADA UNA DE LAS DISPUTAS O CONTROVERSIAS ENTRE EL CLIENTE Y DELL, EN LUGAR DE RECURRIR A JUICIOS POR JURADOS Y DEMANDAS COLECTIVAS, SEGÚN LAS DISPOSICIONES DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA DE DELL PARA LOS ESTADOS UNIDOS (visite www.dell.com/terms). Ni Dell ni usted podrán iniciar una acción de ninguna manera que surja de esta Descripción del servicio más de dieciocho (18) meses después de que la causa de la acción haya comenzado o, en el caso de no realizarse el pago, más de dieciocho (18) meses de la fecha del último pago.

Leyes aplicables. EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, ESTE ACUERDO DEBERÁ REGIRSE POR LAS LEYES DEL ESTADO DE TEXAS, INDEPENDIEMENTE DE LAS NORMAS DE CONFLICTOS DE LEYES. ES POSIBLE QUE SE LE APLIQUEN DISPOSICIONES DE LEYES APLICABLES DIFERENTES SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL **ANEXO B**.



Divisibilidad. Si alguna de las disposiciones de esta Descripción del servicio no es válida o exigible, las partes aceptan eliminar dicha disposición y acuerdan que el resto de las disposiciones continuará en vigencia.

Límites comercialmente razonables del alcance del servicio. Dell puede negarse a prestar los servicios si, según su opinión, la prestación de los servicios crea un riesgo no razonable para Dell o para los proveedores de servicios de Dell, o está fuera del alcance de los Servicios. Dell no se hace responsable de las fallas o demoras por causas que estén más allá de su control. El Servicio abarca solamente los usos para los que el Producto cubierto de marca Dell se ha diseñado. El Cliente reconoce que Dell puede no tener la capacidad de resolver un problema particular del Cliente.

Servicios opcionales. Dell puede poner a disposición del Cliente la contratación de otros servicios opcionales (incluidos el soporte técnico en el punto de necesidad y los servicios de instalación, de consultoría, de administración, profesionales, de soporte técnico y de capacitación), que variarán en función de la ubicación del Cliente. Es posible que los servicios opcionales requieran un acuerdo por separado con Dell. Ante la ausencia de tal acuerdo, los servicios opcionales se prestan de conformidad con los términos y condiciones de esta Descripción del servicio.

Cesión. Dell puede ceder este Servicio o esta Descripción del servicio a otros proveedores de servicios que considere aptos.

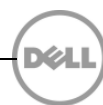
Acuerdo completo. ESTA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO CONSTITUYE LA DECLARACIÓN COMPLETA Y EXCLUSIVA DEL ACUERDO ENTRE USTED Y DELL, Y REEMPLAZA TODAS LAS PROPUESTAS Y COMUNICACIONES PREVIAS, TANTO ORALES COMO ESCRITAS, RELATIVAS AL TEMA DEL PRESENTE ACUERDO.

Cancelación. Si adquirió este servicio a través de un vendedor que no sea Dell, consulte su recibo de venta u otra documentación de la venta para conocer la política de devoluciones. Además, dirijase al lugar donde realizó la compra original para tratar temas relacionados con devoluciones, cancelaciones o reembolsos. LOS CLIENTES QUE ADQUIRIERON ESTE SERVICIO A TRAVÉS DE DELL PUEDEN CANCELAR ESTE ACUERDO MEDIANTE EL ENVÍO DE UN AVISO POR ESCRITO A DELL PARA INFORMAR LA DECISIÓN DE CANCELACIÓN CON, AL MENOS, TREINTA (30) DÍAS DE ANTICIPACIÓN. DELL LE ENVIARÁ UN REEMBOLSO POR CUALQUIER PARTE SIN UTILIZAR DEL PLAZO DEL SERVICIO POR EL CUAL USTED PAGÓ. SI TRANSCURRIERON MÁS DE TREINTA (30) DÍAS DEL CORRIENTE AÑO CONTRACTUAL, ENTONCES NO SE PAGARÁ UN REEMBOLSO POR ESTE AÑO CONTRACTUAL. NO PUEDE CANCELARSE LA GARANTÍA LIMITADA DE HARDWARE BASE NI EL ACUERDO DE SERVICIO BÁSICO DE HARDWARE, SEGÚN CORRESPONDA. LA CANCELACIÓN DE LAS GARANTÍAS EXTENDIDAS O DE LOS SERVICIOS ADICIONALES EN CUALQUIER MOMENTO DESPUÉS DE QUE SE REALIZÓ EL PEDIDO PUEDE REDUCIR CUALQUIER DESCUENTO APLICABLE Y REQUERIR LA DEVOLUCIÓN DEL PRODUCTO COMPLETO.

Si usted es cliente, la cláusula de cancelación que figura anteriormente no afecta ningún derecho ni garantía reglamentaria aplicable para los clientes.

Dell puede cancelar este Servicio en cualquier momento durante el Plazo del Servicio por cualquiera de las siguientes razones:

- El Cliente no paga la totalidad del costo de este Servicio de acuerdo con los plazos de la factura.
- El Cliente se niega a cooperar con el analista que le brinda asistencia.
- El Cliente no cumple con todos los términos y las condiciones estipulados en esta Descripción del servicio.
- El Cliente amenaza al técnico, ya sea verbal o físicamente.
- La ubicación del Cliente o el área general donde se encuentra el producto están contaminadas con insectos, roedores, pestes, riesgos biológicos, excrementos humanos o animales, o sustancias químicas que, según determinaciones razonables del técnico, implican una situación de riesgo.
- En reiteradas ocasiones, el Cliente usa indebidamente este Servicio para problemas fuera del alcance o infringe de algún otro modo los términos de la política de uso razonable de Dell según se especifica en el presente documento.



Si Dell cancela este Servicio por cualquiera de los motivos mencionados, Dell enviará al Cliente un aviso por escrito de la cancelación a la dirección indicada en la factura del Cliente. El aviso incluirá el motivo de cancelación y la fecha de entrada en vigencia, que no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en que Dell envíe el aviso de cancelación al Cliente, a menos que las leyes locales exijan otras disposiciones de cancelación que no puedan modificarse por acuerdo. Si Dell cancela este Servicio por cualquiera de los motivos mencionados, el Cliente no tendrá derecho a recibir ningún reembolso de los cargos pagados o adeudados a Dell. Además, Dell puede, a su criterio, rescindir los Servicios mediante un aviso al Cliente con treinta (30) días de anticipación. En tal caso, el Cliente tendrá derecho a recibir un reembolso prorrateado de los cargos no devengados por los Servicios que pagó.

Limitaciones geográficas y reubicación. El presente Servicio solo se prestará en las ubicaciones indicadas en la factura del Cliente. Este Servicio no está disponible en todas las áreas. En los casos que la reubicación se haga a un país de destino donde el Servicio ya está disponible, Dell tomará medidas comercialmente razonables para cumplir con la obligación de Servicio, de acuerdo con los términos del Servicio correspondientes al país de destino. En los casos que la reubicación se haga a un país donde el Servicio no está disponible, el Servicio no se transferirá. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio y los horarios de atención del soporte técnico, variarán según la zona geográfica, y es posible que determinadas opciones no estén disponibles para su contratación en la ubicación del Cliente. La obligación de Dell de ofrecer Servicios para productos de marca Dell reubicados se encuentra sujeta a la disponibilidad local del servicio, y es posible que se apliquen tarifas adicionales.

Transferencia del servicio. Con sujeción a las limitaciones establecidas en esta Descripción del servicio, es posible que el Cliente transfiera este Servicio a un tercero que adquiera el Producto cubierto de marca Dell del Cliente en su totalidad antes de la fecha de vencimiento del plazo de servicio vigente en ese momento, siempre que el Cliente sea el comprador original del Producto cubierto de marca Dell y de este Servicio, o bien que el Cliente haya comprado el Producto cubierto de marca Dell y este Servicio a su propietario original (o a un cesionario anterior) y haya cumplido con todos los procedimientos de transferencia que se detallan en www.dell.com/support (para los Estados Unidos y Canadá) y www.dell.com/support/global (para el resto de los países). Es posible que se aplique un recargo por transferencia. Tenga en cuenta que si el Cliente o el cesionario del Cliente traslada el Producto cubierto de marca Dell 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 incurra 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 al Cliente puede cambiar automáticamente a categorías de soporte que se encuentren disponibles a dicho precio o a uno inferior en la nueva ubicación, sin posibilidad de reembolso.

Política de uso razonable. La utilización de estos Servicios está sujeta a la Política de uso razonable de Dell. La Política de uso razonable de Dell dispone que si, en cualquier momento, Dell determina que un Cliente usa indebidamente los Servicios, ya que excede el nivel de uso razonablemente previsto, entonces Dell se reserva el derecho a suspender o cancelar estos Servicios. Además, en la medida en que lo permitan las leyes locales, Dell se reserva el derecho a suspender o cancelar cualquier Servicio que Dell, a su entera discreción, determine que es utilizado (a) de manera fraudulenta, (b) por una persona que no sea el cliente elegible o su cesionario autorizado en virtud del presente documento, o (c) para cualquier sistema computacional que no sea el Producto cubierto de marca Dell.

Grabación de llamadas. En cumplimiento de sus obligaciones y en la medida en que lo permitan las leyes locales, es posible que Dell o sus subcontratistas externos, a su criterio y con el único propósito de supervisar la calidad de la respuesta de Dell, graben una parte o la totalidad de las llamadas entre usted y Dell. **Al usar estos Servicios, usted consiente en la grabación o la supervisión de sus llamadas con Dell o sus subcontratistas externos.**



Anexo A

Otras opciones de respuesta de servicio

Si, tras completar el proceso remoto de diagnóstico o resolución de problemas, Dell determina que se requiere otro método que no sea el diagnóstico remoto para resolver un incidente, entonces el técnico puede seleccionar entre las opciones de respuesta de servicio incluidas en la tabla que aparece a continuación, según el país o la región aplicable. Dell puede poner otras opciones de servicio a disposición del Cliente en el momento en que dicho Cliente inicia una solicitud de servicio.

Si se descubre que la causa del problema informado fueron opciones no pertenecientes a Dell añadidas al Producto cubierto, podrá aplicarse un importe por el servicio y es posible que los tiempos de reparación y devolución se retrasen. Dell se reserva el derecho a enviar al Cliente un reemplazo completo para el Producto cubierto o un reemplazo para piezas del Producto cubierto en lugar de reparar y devolver el Producto cubierto que el Cliente envió para su reparación.

El Cliente tiene la obligación de devolver las piezas que han sido cambiadas si así lo requiere Dell. El Cliente está obligado a pagar el precio estándar actual en ese momento de Dell por cualquier pieza extraída del Producto cubierto del Cliente y no devuelta correctamente a Dell por parte del Cliente. La falta de puntualidad en el pago de las piezas no devueltas correctamente a Dell por parte del Cliente puede ocasionar la suspensión del servicio al Cliente en virtud de este Acuerdo, en conformidad con lo indicado en el punto 3 de la sección Términos y condiciones adicionales correspondientes a los Servicios de soporte y de garantía de este Acuerdo. En el caso de que un Producto cubierto del Cliente se encuentre en un área que no cuenta actualmente con un servicio principal de transporte general o que cuenta con un servicio limitado brindado por una o más de las principales empresas de transporte general, el servicio de reparación normal de Dell se retrasará.

El Cliente no debe enviar manuales, información confidencial, personal ni con derechos de propiedad, ni medios extraíbles como disquetes, discos duros externos, DVD, tarjetas de PC, etc. Dell no se responsabiliza de las pérdidas o los daños que puedan sufrir los datos o la información personal, confidencial o con derechos de propiedad del Cliente.

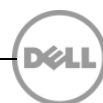
<u>Nivel de respuesta del servicio:</u>	<u>País/región:</u>	<u>Detalles:</u>
Servicio por correo rápido: Dell provee la caja y paga el envío; o Devolución al depósito	Estados Unidos y Canadá	Si, tras completar el proceso remoto de diagnóstico o resolución de problemas, Dell determina que el Producto cubierto del Cliente requiere Servicio por correo rápido, entonces se enviarán el embalaje, las instrucciones de envío y la carta de porte de envío prepago a la ubicación del Cliente, por lo general, uno o dos días laborales después de completar el proceso remoto de resolución de problemas. Dell utilizará la entrega al siguiente día laboral al enviar el embalaje, las instrucciones de envío y la carta de porte de envío prepago al Cliente. El Cliente debe embalar inmediatamente el Producto cubierto y enviarlo por correo postal, o programar que un transportista lo pase a buscar el mismo día, o el siguiente día disponible, para mantener el derecho del Cliente al tiempo de respuesta de servicio de reparación en 3 a 6 días laborales de Dell. Cualquier retraso por parte del Cliente en embalar y devolver o programar la devolución del Producto cubierto tendrá como resultado demoras en los tiempos de respuesta.
Servicio por correo: flete prepago	Australia, Brasil y Hong Kong	La prestación de este servicio comienza al comunicarse con el soporte técnico de Dell, como se indicó anteriormente. Durante el diagnóstico, el técnico de Dell determinará si el problema requiere el envío del Producto cubierto a un centro de reparaciones designado



		por Dell para realizar una reparación del Incidente calificado. El tiempo de ciclo típico, incluido el envío desde el centro de reparación y hacia este, es de siete a doce días laborales a partir de la fecha en que el Cliente envía el Producto cubierto a Dell.
Servicio de entrega	Región de América Latina (a excepción de Brasil), América Central, el Caribe, China, India y Malasia	Este servicio consiste en llevar el producto a un punto de entrega. La prestación de este servicio comienza al comunicarse con el soporte técnico de Dell, como se indicó anteriormente. Durante el proceso de resolución de problemas remoto, el analista de Dell diagnosticará si el problema es una falla del hardware; de ser así, le pedirá al Cliente que envíe el Producto cubierto a un centro de reparaciones designado por Dell o a una dirección de envío (el Cliente deberá hacerse cargo de los costos). Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en el Formulario de pedido del Cliente. Una vez que se haya reparado el Producto cubierto, Dell se comunicará con el Cliente para organizar su recuperación. El acuerdo de nivel de servicio de reparación es de siete a doce días laborales, pero puede variar según el país y la ciudad.
Servicio de entrega por socios	Ciertos mercados emergentes de Europa, Medio Oriente y África	Este servicio consiste en llevar el producto a un punto de entrega. El servicio comienza al contactar o llevar el Producto cubierto a un centro de reparaciones o a un lugar de envío designados por Dell (el Cliente deberá hacerse cargo de los costos). El horario estándar de atención del servicio depende del horario comercial local y está disponible de lunes a viernes (a excepción de los feriados nacionales). Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en el Formulario de pedido del Cliente. Una vez que se haya reparado el Producto cubierto, el proveedor de servicio autorizado de Dell se comunicará con el Cliente para organizar su recuperación. Los acuerdos de niveles del servicio de reparación pueden variar por país o ciudad.
Servicio de retiro y devolución (CAR)	Europa occidental, Sudáfrica, Polonia, República Checa, Singapur, Tailandia, Corea del Sur, Taiwán	El servicio de retiro y devolución comienza al comunicarse con el soporte técnico de Dell. Si se diagnostica un Incidente calificado en el Producto cubierto y no puede resolverse mediante el proceso remoto de resolución de problemas con el técnico de Dell, un representante de Dell retirará el Producto cubierto y lo llevará a un centro de reparaciones designado por Dell. Este método de servicio incluye la mano de obra y las piezas de reparación o reemplazo para la unidad del sistema principal, incluso el monitor, el teclado y el mouse, si no se adquirieron por separado. El acuerdo de nivel de servicio de reparación es de siete a doce días laborales.
Servicio de retiro y devolución por socios	Ciertos mercados emergentes de Europa, Medio Oriente y África	Este servicio comienza al comunicarse con su proveedor de servicios autorizado de Dell. Si se diagnostica un Incidente calificado en el Producto cubierto y no puede resolverse mediante el proceso remoto de resolución de problemas, su proveedor de servicio autorizado de Dell retirará el Producto cubierto y lo llevará a un centro de reparaciones designado por Dell. El horario estándar de atención del servicio depende del horario comercial local y está disponible de lunes a viernes (a excepción de los feriados nacionales). Las reparaciones de Incidentes calificados se realizarán de acuerdo con el tiempo de respuesta identificado en el Formulario de pedido del Cliente. Una vez que se haya reparado el Producto cubierto, el proveedor de servicio



		<p>autorizado de Dell se comunicará con el Cliente para organizar su recuperación. Este método de servicio incluye la mano de obra y las piezas de reparación o reemplazo para la unidad del sistema principal, incluso el monitor, el teclado y el mouse, si no se adquirieron por separado. Los acuerdos de niveles del servicio de reparación pueden variar por país o ciudad.</p>
<p>Servicio de solo piezas</p>	<p>A nivel mundial</p>	<p>Para las piezas reemplazables por el cliente y los accesorios de marca Dell, Dell permitirá que el Cliente solicite piezas de reemplazo para solucionar un Incidente calificado. Dell puede proporcionar un cambio de unidad completa en lugar del cambio de piezas individuales; en dicho caso, Dell incluye un contenedor de envío prepago con cada pieza de reemplazo para que el Cliente lo utilice para devolver la pieza original defectuosa a Dell.</p>
<p>Servicio de Advanced Exchange</p>	<p>A nivel mundial</p>	<p>Para los Clientes con Servicio de intercambio anticipado o, a modo de cortesía y según el criterio de Dell, Dell puede enviar un producto de reemplazo a la ubicación del Cliente para solucionar un Incidente calificado. El envío del producto de reemplazo se realizará por vía terrestre. En algunos casos, según el criterio de Dell, también se puede enviar un técnico de servicio in situ para reemplazar/installar el producto de reemplazo. Una vez que se reciba el producto de reemplazo, el Cliente debe devolver el Producto cubierto defectuoso a Dell, para lo cual debe llevarlo a la ubicación del transportista de devolución designado dentro de 3 días laborables. Si Dell determina que el Producto cubierto del Cliente no puede devolverse en la ubicación del transportista y que el Cliente debe devolver el Producto cubierto por correo, el Cliente debe utilizar el empaque, las instrucciones de envío y un documento de envío prepago que normalmente se envían al Cliente junto con el producto de reemplazo. Al recibir el producto de reemplazo, el Cliente debe empacar el Producto cubierto de inmediato y enviarlo por correo o programar que el transportista lo retire el mismo día, o el siguiente día disponible. Si el Cliente no devuelve el artículo defectuoso, se puede cobrar un cargo.</p>



Anexo B

Términos y condiciones específicos por país y estado

A menos que se establezcan disposiciones de jurisdicción y leyes aplicables separadas para el país del cliente en el **Anexo B** o en otra parte del presente Acuerdo, cada una de las partes concuerda con las disposiciones de jurisdicción y leyes aplicables establecidas en los términos de venta para el Servicio, sin ninguna consideración en elección o normas de conflictos de leyes o de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

Disposiciones específicas de cada país sobre la legislación aplicable y la jurisdicción de los Clientes de Asia-Pacífico y Japón. Las leyes aplicables y los tribunales que puedan decidir sobre cualquier disputa que surja por o en relación con este Acuerdo dependerán del lugar de residencia del cliente. Cada una de las partes concuerda con las leyes aplicables vigentes que figuran a continuación, sin ninguna consideración en elección o normas de conflictos de leyes o de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías y con la jurisdicción exclusiva de los tribunales correspondientes que a continuación se presentan.

Si el cliente reside en:	Las leyes aplicables son:	La jurisdicción corresponde al tribunal:
China	Ley de la República Popular de China	Jurisdicción exclusiva de la Corte Popular en Xiamen
Hong Kong y Macao	Leyes de Hong Kong	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Hong Kong
Taiwán	Leyes de Taiwán	Jurisdicción no exclusiva del tribunal del distrito de Taipéi en la República de China
Corea	Leyes de Corea	Jurisdicción no exclusiva del tribunal de la Región Central de Seúl
Malasia	Leyes de Malasia	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Malasia
Singapur	Leyes de Singapur	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Singapur
Tailandia	Leyes de Tailandia	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Tailandia
India	Leyes de India	Jurisdicción exclusiva de los tribunales de Bangalore
Cualquier otro país de la región de Asia Pacífico y Japón, excepto Australia y Japón	Leyes de Singapur	Jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Singapur

Disposiciones específicas de cada país para clientes en Canadá.

Leyes aplicables. ESTE ACUERDO DEBERÁ, EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, ESTAR REGIDO POR LAS LEYES DE LA PROVINCIA DE ONTARIO Y LAS LEYES FEDERALES DE CANADÁ APLICABLES, INDEPENDIEMENTE DE LOS CONFLICTOS LEGALES.



Avisos. Cualquier aviso por escrito que deba entregarle a Dell debe enviarse a la siguiente dirección: Dell Canada Inc., 155 Gordon Baker Rd. Suite 501, North York, ON, M2H3N5, a la atención del Departamento de servicio y asistencia.

Disposiciones específicas de cada país para clientes de Estados Unidos

Avisos. Cualquier aviso por escrito que deba entregarle a Dell debe enviarse a la siguiente dirección: Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, a la atención del Departamento de servicio y asistencia.

Disposiciones específicas de cada estado para clientes de Estados Unidos que compraron para uso personal, familiar o doméstico. Los términos detallados en este párrafo son específicos para las garantías y servicios adquiridos por un cargo adicional en determinados estados. Si usted no es un residente permanente del estado identificado en cada uno de los siguientes párrafos al momento de adquirir el servicio por un cargo adicional, no reúne los requisitos para acceder a estos derechos o recursos. No tenemos la obligación de prestar el servicio según estos términos, excepto en los estados detallados a continuación. El término “Acuerdo” en esta sección se refiere a esta Descripción del servicio.

- **Clientes de Alabama, Georgia y Kentucky.** Las obligaciones de Dell conforme con este Acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell.
- **Clientes de California.** Usted puede cancelar este Acuerdo en cualquier momento si sigue los procedimientos de cancelación establecidos en este Acuerdo. Si cancela este Acuerdo en los 30 días posteriores a su recepción, recibirá un reembolso total si no se han realizado reclamaciones contra el contrato. Si se ha realizado cualquier reclamación contra el contrato, recibirá un reembolso de prorrateo, basado en el valor de venta minorista de todos los servicios prestados. Si cancela este Acuerdo en los treinta (30) días posteriores a su recepción, tiene derecho a un reembolso de prorrateo de la siguiente manera: Reembolso = El Precio total menos (a) el número de días desde la fecha que recibió el hardware cubierto hasta que recibimos el aviso de su cancelación dividido por el período de este Acuerdo; (b) 0,1 multiplicado por el Precio total; y (c) el costo de cualquier reparación o reemplazo que se le haya proporcionado antes de la cancelación.
- **Clientes de Illinois.** Usted puede cancelar este Acuerdo en cualquier momento si sigue los procedimientos de cancelación establecidos en este Acuerdo. Si cancela este Acuerdo en los treinta (30) días posteriores a su recepción, tiene derecho a un reembolso de prorrateo de la siguiente manera: Reembolso = El Precio total menos (a) el número de días desde la fecha que recibió el hardware cubierto hasta que recibimos el aviso de su cancelación dividido por el período de este Acuerdo; (b) 0,1 multiplicado por el Precio total; y (c) el costo de cualquier reparación o reemplazo que se le haya proporcionado antes de la cancelación.
- **Clientes de Florida.** Los términos establecidos en este párrafo son específicos para los residentes permanentes de Florida que adquieran el hardware y este Acuerdo para uso personal, familiar o doméstico. Si usted no es un residente permanente de Florida al momento de adquirir el hardware y este Acuerdo para uso personal, familiar o doméstico, no reúne los requisitos para acceder a estos derechos y/o soluciones. Usted puede cancelar este Acuerdo en cualquier momento si sigue los procedimientos de cancelación establecidos en este Acuerdo. En caso de que cancele este Acuerdo, tiene derecho a un reembolso, el cual se basará en el 90 % del precio de compra de prorrateo no ganado menos cualquier reclamo que se haya pagado o menos el costo de las reparaciones realizadas para usted. En caso de que Dell cancele el contrato, el reembolso se basará en el 100 % del precio de compra de prorrateo no ganado. El arbitraje de cualquier reclamo y conflicto que surja únicamente de los términos y condiciones de este Acuerdo es no vinculante, a menos que las partes acuerden por escrito en el momento que se afirme un reclamo o que se realice una demanda por arbitraje debido a que ambas partes desean un arbitraje vinculante. Este Acuerdo se regirá por las leyes del estado de Texas. Sin embargo, en la medida en que dichas leyes estén expresamente prohibidas por las leyes que rigen las asociaciones de garantías de servicio en el estado de Florida en ciertas instancias, dichas instancias serán regidas por las leyes de Florida. No se aplican tarifas por transferencia o desactualización debido a limitaciones geográficas. Si se requieren desactualizaciones como resultado de la transferencia del hardware a una nueva ubicación, puede cancelar este Acuerdo y recibir un



reembolso de prorrateo, según lo establecido anteriormente. Dell Marketing L.P. es una asociación de garantía de servicios con licencia de Florida y es la emisora de este acuerdo.

- **Clientes de Hawái.** Si cancela este Acuerdo en conformidad con los procedimientos de cancelación estipulados en dicho Acuerdo y no podemos reembolsarle el precio de adquisición del mismo dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la cancelación, tendremos la obligación de pagarle una multa del 10 % mensual de la suma del reembolso vencido y adeudado. El derecho a cancelar este Acuerdo solo corresponde al propietario original del Acuerdo, y no podrá transferirse a sus propietarios posteriores. Las obligaciones de Dell conforme con este Acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell.
- **Clientes de Maine.** Usted puede cancelar este Acuerdo en cualquier momento si sigue los procedimientos de cancelación establecidos en este Acuerdo. Si cancela este Acuerdo en los veinte (20) días posteriores al envío o en los diez (10) días posteriores a la entrega, si el Acuerdo se le entregó en el momento de la venta y no ha realizado un reclamo según este Acuerdo, se anulará este Acuerdo y Dell deberá reembolsar al titular del Acuerdo, o acreditar en la cuenta del titular del Acuerdo, el precio total de compra según el Acuerdo y todos los reembolsos de impuesto a las ventas requeridos según la ley estatal. El derecho de anular este Acuerdo según se detalla en esta subsección no es transferible, y se aplicará solo al comprador original del Acuerdo, siempre y cuando no se haya realizado ningún reclamo antes de que el Acuerdo regrese a Dell. Si cancela este Acuerdo en conformidad con los procedimientos de cancelación estipulados en dicho Acuerdo y no podemos reembolsarle el precio de adquisición del mismo dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la cancelación, tendremos la obligación de pagarle una multa del 10 % mensual de la suma del reembolso vencido y adeudado. Después de transcurrido el correspondiente período de veinte (20) o diez (10) días, o si se ha realizado un reclamo según el Acuerdo durante ese período, puede cancelar el Acuerdo y le reembolsaremos el 100 % de los cargos del proveedor de prorrateo no ganado, menos todos los reclamos pagados. Puede aplicarse una tarifa administrativa que no supere el 10 % de los cargos del proveedor. Si Dell cancela este Acuerdo, deberá enviar por correo un aviso por escrito al titular de este Acuerdo a la última dirección conocida que esté incluida en nuestros registros al menos quince (15) días antes de la cancelación por parte de Dell. El aviso debe incluir la fecha efectiva y el motivo de la cancelación. Si Dell cancela este Acuerdo por un motivo distinto a la falta de pago de los cargos del proveedor, Dell le reembolsará el 100 % de los cargos del proveedor de prorrateo no ganado, menos todos los reclamos pagados. Luego de la cancelación por parte de Dell, puede aplicarse una tarifa administrativa que no supere el 10 % de los cargos del proveedor. Las obligaciones del proveedor según este Acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell.
- **Clientes de Maryland.** Si devuelve el contrato de servicio en los veinte (20) días posteriores a la fecha en que recibió el contrato por correo, o a la fecha en que se le entregó el contrato (si se le entregó en el momento de la compra), y si no se ha realizado ningún reclamo según el contrato, se anulará el contrato de servicio y Dell le reembolsará, o acreditará en su cuenta, el precio de compra total del contrato de servicio. Si no le reembolsamos el precio de compra del contrato de servicio en los cuarenta y cinco (45) días posteriores a su cancelación, estamos obligados a pagarle una multa igual al diez (10) por ciento del valor de la consideración pagada por el contrato de servicio por cada mes que no se haya pagado o acreditado el reembolso. Su derecho a cancelar el contrato de servicio no es transferible y se aplica únicamente al comprador original del contrato de servicio, únicamente si no se ha realizado ninguna reclamación previa a la cancelación.
- **Clientes de Massachusetts.** Usted puede cancelar este Acuerdo en cualquier momento si sigue los procedimientos de cancelación establecidos en este Acuerdo. Si cancela este Acuerdo en los veinte (20) días posteriores a su envío o en los diez (10) días posteriores a la entrega, si el Acuerdo se le entregó en el momento de la venta y no ha realizado un reclamo según este Acuerdo, se anulará este Acuerdo y Dell deberá reembolsar al titular del Acuerdo, o acreditar en la cuenta del titular del Acuerdo o de otro pagador registrado, si fueran diferentes, el precio total de compra según el Acuerdo. El derecho de anular este Acuerdo según se detalla en esta subsección no es transferible, y se aplicará solo al comprador original del Acuerdo, siempre y cuando no se haya realizado ningún reclamo antes de que el Acuerdo regrese a Dell. Si cancela este Acuerdo en conformidad con los procedimientos de cancelación estipulados en dicho Acuerdo y no podemos reembolsarle el precio de adquisición del mismo dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la cancelación, tendremos la obligación de pagarle una multa del 10 % mensual de la suma del reembolso vencido y adeudado. Si Dell cancela



este Acuerdo, deberá enviar por correo un aviso por escrito al propietario de este Acuerdo a la última dirección conocida de este propietario que figure en nuestros registros, al menos cinco (5) días antes de la cancelación por parte de Dell. No se requiere previo aviso si Dell cancela debido a: falta de pago, tergiversación de hechos o un incumplimiento sustancial de las obligaciones por parte del titular del contrato en relación al producto cubierto o a su uso. Las obligaciones del proveedor según este Acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell.

- **Clientes de Montana.** Las obligaciones del proveedor según este Acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito del proveedor.
- **Clientes de Nevada.** Usted puede cancelar este Acuerdo en cualquier momento si sigue los procedimientos de cancelación establecidos en este Acuerdo. Si cancela este Acuerdo dentro de los veinte (20) días posteriores a su recepción y no realizó ningún reclamo bajo este Acuerdo, tiene derecho a un reembolso completo del Precio total. Si cancela este Acuerdo en cualquier momento después de los veinte (20) días posteriores a su recepción, o si cancela este Acuerdo y realizó algún reclamo en cualquier momento según este Acuerdo, tiene derecho a un reembolso de la compensación no ganada calculado en una base de prorrateo, menos una tarifa de cancelación del 10 % del Precio total. Podemos cancelar este Acuerdo por cualquier motivo dentro de los setenta (70) días posteriores a su recepción. Podemos cancelar este Acuerdo a partir de entonces solo si:
 - No paga una cantidad a término;
 - Se lo encuentra culpable de un delito que resulta en un servicio adicional bajo este Acuerdo;
 - Se descubre que cometió fraude o que tergiversó hechos para obtener este Acuerdo o presentar un reclamo;
 - Se descubre que está involucrado en un acto u omisión, o violó una condición de este Acuerdo después de la fecha del Acuerdo, lo que aumenta considerablemente el servicio debido bajo este acuerdo; o
 - Se produjo un cambio esencial en la naturaleza o el alcance del servicio que hace que este aumente considerablemente más allá de lo contemplado a la fecha de este Acuerdo.

Si cancelamos o suspendemos este Acuerdo, como se explicó anteriormente, le enviaremos una notificación escrita a la dirección que figura en nuestros registros. El aviso incluirá la fecha efectiva de cancelación o suspensión, que no será menor a quince (15) días después de la recepción del aviso de cancelación o suspensión, y tendrá derecho a contactarse con nosotros para cancelar el contrato en lugar de que se haga efectiva la suspensión. Además, en caso de cancelación, tendrá derecho a un reembolso de la compensación no ganada calculado en una base de prorrateo. Si no podemos enviarle ninguna compensación no ganada a la que tenga derecho, según se especificó anteriormente, dentro de los cuarenta y cinco (45) días, tendrá derecho a recibir una suma adicional equivalente al 10 % del Precio total durante treinta (30) días si dicho reembolso se retrasa más allá del período de 45 días. No debe pagar un deducible para recibir el servicio. El servicio solo cubre los tipos de defectos expresamente identificados en este Acuerdo. El servicio no cubrirá cualquier otro defecto en el hardware existente antes de la fecha de este Acuerdo. Este Acuerdo de servicio no cubrirá las reparaciones iniciadas o finalizadas sin la aprobación previa de Dell. Las obligaciones de Dell según este Acuerdo están respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell Inc. Este Acuerdo se rige por las leyes del estado de Nevada. Las disposiciones de arbitraje de este Acuerdo no se aplican a disputas que surjan exclusivamente de este Acuerdo. Dell puede asignar sus obligaciones administrativas a un tercero que esté registrado en Nevada, pero no puede transferir sus obligaciones de proveedor a menos que el nuevo proveedor presente su propio contrato de servicio en conformidad con los Estatutos Revisados de Nevada ANN. secciones 690C.010 y siguientes.

- **Clientes de Nueva York.** Si cancela el presente acuerdo en conformidad con los procedimientos de cancelación estipulados en dicho acuerdo y no podemos reembolsarle el precio de adquisición del presente acuerdo dentro de los treinta (30) días posteriores a la cancelación, tendremos la obligación de pagarle una multa del 10 % mensual de la suma del reembolso vencido y adeudado. Las obligaciones de Dell conforme con este Acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell. Además de los servicios especificados en este Acuerdo, Dell brindará servicios de reparación y reemplazo para los defectos en los materiales o mano de obra, o por el desgaste natural, en la medida provista en la garantía limitada de hardware de Dell (consulte



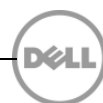
<http://www.dell.com/warranty>), incluida cualquier extensión de la garantía, cuyas disposiciones respecto de la garantía limitada de hardware se incluyen en el presente documento mediante referencia. La garantía limitada de hardware de Dell podrá incluirse con la adquisición del hardware y dentro de su precio. Dicha incorporación, mediante referencia, no ampliará ni reducirá sus derechos o las obligaciones de Dell según la garantía limitada de hardware, teniendo en cuenta, no obstante, que la duración de este Acuerdo no se extenderá más allá de la duración de la garantía limitada de hardware (incluida toda extensión de la garantía). En caso de que ocurra un conflicto entre las disposiciones de este Acuerdo y la garantía limitada de hardware, prevalecerán las disposiciones de este Acuerdo.

- **Clientes de Carolina del Norte.** Tiene derecho a una notificación por escrito antes de la venta del acuerdo de servicio que informe acerca de que no se requiere la compra de un Acuerdo de servicio para adquirir u obtener financiación para el hardware cubierto. Usted puede cancelar este Acuerdo en cualquier momento si sigue los procedimientos de cancelación establecidos en este Acuerdo. Si cancela este Acuerdo en los treinta (30) días posteriores a su recepción, tiene derecho a un reembolso de prorrateo de la siguiente manera: Reembolso = El Precio total menos (a) el número de días desde la fecha que recibió el hardware cubierto hasta que recibimos el aviso de su cancelación dividido por el período de este Acuerdo; (b) 0,1 multiplicado por el Precio total; y (c) el costo de cualquier reparación o reemplazo que se le haya proporcionado antes de la cancelación.
- **Clientes de Oklahoma.** Dell Inc. se considerará el deudor en las obligaciones de servicio incluidas en este Acuerdo.
- **Clientes de Oregón.** Las obligaciones de Dell Marketing L.P., según este Acuerdo, están respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell Inc. La información de contacto, tanto para Dell Marketing L.P. como para Dell Inc., es la siguiente: One Dell Way, Round Rock, TX 78682, a la atención del departamento de servicio y asistencia, (800) 624-9897. Las disposiciones de arbitraje del presente acuerdo no se aplican en la medida que dichas disposiciones estén expresamente prohibidas por la ley de Oregón. Es posible que estas leyes le otorguen ciertos derechos, tales como el derecho a agotar las apelaciones internas antes de realizar un arbitraje y el derecho a realizar el arbitraje en Oregón (a menos que usted y Dell acuerden lo contrario), regido por las leyes de Oregón. Este Acuerdo se registrará por la legislación del estado de Texas tal como se establece en la Sección 6. Sin embargo, en la medida en que dicha legislación esté expresamente prohibida por las leyes que rigen los deudores en contratos de servicio en el estado de Oregón en ciertas instancias, dichas instancias serán regidas por las leyes de Oregón.
- **Clientes de Carolina del Sur.** Si cancela este Acuerdo en conformidad con los procedimientos de cancelación estipulados en él y no podemos reembolsarle el precio de adquisición de este Acuerdo dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la cancelación, tendremos la obligación de pagarle una multa del 10 % mensual de la suma del reembolso vencido y adeudado. El derecho a cancelar este Acuerdo solo corresponde al propietario original del Acuerdo, y no podrá transferirse a sus propietarios posteriores. Si cancelamos este Acuerdo, le enviaremos una notificación escrita de cancelación al menos quince (15) días antes de la fecha de entrada en vigencia de la cancelación. Las obligaciones de Dell conforme con este Acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell. Si no resolvemos de manera oportuna estos problemas dentro de los sesenta (60) días de prueba de pérdida, puede ponerse en contacto con el Departamento de Seguros de Carolina del Sur, Post Office Box 100105, Columbia, South Carolina 29202-3105, o al (800) 768-3467.
- **Clientes de Texas.** Si cancela este Acuerdo en conformidad con los procedimientos de cancelación estipulados en él y no podemos reembolsarle el precio de adquisición de este Acuerdo dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la cancelación, tendremos la obligación de pagarle una multa de no más del 10 % mensual de la suma del reembolso vencido y adeudado. El derecho a cancelar este Acuerdo solo corresponde al propietario original del Acuerdo, y no podrá transferirse a sus propietarios posteriores. Las obligaciones de Dell conforme con este Acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell. Cualquier queja sin resolver sobre Dell o pregunta sobre la regulación de los proveedores del acuerdo de servicio se puede enviar a: Departamento de Licencias y Reglamentación de Texas, P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711-2157, teléfono (512) 4636599 o (800) 803-9202 (dentro de Texas).



- **Clientes de Washington.** Si cancela este Acuerdo en conformidad con los procedimientos de cancelación estipulados anteriormente en él y no podemos reembolsarle el precio de adquisición de este Acuerdo dentro de los treinta (30) días posteriores a la cancelación, tendremos la obligación de pagarle una multa del 10 % mensual de la suma del reembolso vencido y adeudado. El derecho a cancelar este Acuerdo solo corresponde al propietario original del Acuerdo, y no podrá transferirse a sus propietarios posteriores. Las obligaciones de Dell Marketing L.P., conforme con este acuerdo se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito de Dell Inc. Las disposiciones de arbitraje del presente acuerdo no se aplican en la medida en que dichas disposiciones no estén expresamente prohibidas por la ley de Washington. Esas leyes, incluidos el Código Revisado de Washington 48.110.070(14) y la Ley de Arbitraje Uniforme estatal (Código Revisado de Washington 7.04A y siguientes), pueden otorgarle ciertos derechos, como el derecho a arbitrar en Washington, en el lugar más cercano a su residencia permanente (a menos que usted y Dell dispongan lo contrario).
- **Clientes de Wisconsin.** Esta garantía está sujeta a la reglamentación limitada de la Oficina del Comisionado de Seguros. Dell Inc. se considerará el deudor en las obligaciones de servicio incluidas en este Acuerdo.
- **Clientes de Wyoming.** Las disposiciones de arbitraje de este Acuerdo no se aplican en la medida que dichas disposiciones estén expresamente prohibidas por la ley de Wyoming. Esas leyes pueden otorgarle ciertos derechos, como el derecho a suscribir voluntariamente un acuerdo escrito para arbitrar y, en la medida que lo requiera el Artículo 19, Sección 8 de la Constitución del Estado de Wyoming, el arbitraje de todos y cada uno de los reclamos y las disputas que surjan exclusivamente de los términos y condiciones de este Acuerdo serán no vinculantes, a menos que las partes acuerden por escrito que ambas desean un arbitraje vinculante. La determinación final de cualquier procedimiento establecido en conformidad con las disposiciones de arbitraje que se indican en este Acuerdo puede enviarse a un tribunal de jurisdicción competente en conformidad con las secciones 1-36-101 a 119 de los estatutos de Wyoming. Este Acuerdo se regirá por las leyes del estado de Texas. Sin embargo, en la medida en que dichas leyes estén expresamente prohibidas por las leyes que rigen a los proveedores de contratos de servicio en el estado de Wyoming en ciertas instancias, estas instancias se regirán por las leyes de Wyoming. Las obligaciones del proveedor conforme con este contrato de servicio se encuentran respaldadas por la plena confianza y el crédito del proveedor. Si cancela este Acuerdo en los treinta (30) días posteriores a su recepción y no se han realizado reclamos contra el mismo, se anulará este Acuerdo y le reembolsaremos al titular del Acuerdo, o acreditaremos en la cuenta del titular del Acuerdo, el precio de compra total del mismo. El derecho a anular el Acuerdo mencionado en la oración anterior no es transferible, y se aplicará únicamente al comprador del Acuerdo original. Si cancela este acuerdo después de treinta (30) días de haber recibido este acuerdo, tiene derecho a un reembolso de prorrato de la siguiente manera: reembolso = el Precio total menos (a) el número de días desde la fecha de la factura u otra fecha de inicio indicada en su factura o página de información hasta que recibamos el aviso de su cancelación dividido por el plazo de este Acuerdo; (b) 0,1 multiplicado por el Precio total; y (c) el costo de cualquier reparación o reemplazo que se le haya proporcionado antes de la cancelación. Se agregará una multa del 10 % por mes a un reembolso que no se pague en los 45 días posteriores a la devolución del contrato de servicio. Si Dell cancela este Acuerdo, deberá enviar por correo un aviso por escrito al titular de este Acuerdo a la última dirección conocida que esté incluida en nuestros registros al menos diez (10) días antes de la cancelación por parte de Dell. El aviso debe incluir la fecha efectiva y el motivo de la cancelación. No se requiere previo aviso si Dell cancela debido a falta de pago de los cargos del proveedor, tergiversación de hechos por parte del titular hacia Dell o un incumplimiento sustancial de las obligaciones por parte del titular del Acuerdo en relación al producto cubierto o a su uso.

© 2017 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Es posible que, en este documento, se utilicen marcas y nombres comerciales para referirse a las entidades propietarias de dichas marcas y nombres o a sus productos. Rigen los



términos y condiciones de venta de Dell, que pueden encontrarse en el texto y las tablas anteriores de la sección Términos y condiciones de los Servicios de Dell. Puede obtenerse una copia en papel de los términos y las condiciones de venta de Dell con previa solicitud.

