



# Servicio Complete Care de Dell

## Descripción del servicio: América latina y Caribe

---

Este acuerdo (“**Acuerdo**” o “**Descripción del servicio**”) se celebra entre el cliente (“**usted**” o “**cliente**”) y la entidad Dell identificada en la factura del cliente o confirmación de pedido (“**Dell**”). En este Acuerdo se incluye, a modo de referencia, la factura o confirmación de pedido que contengan una descripción del producto incluido (como se define en este documento) que usted adquirió.

Al adquirir estos los Complete Care Services (“**Servicios**” como se define en este documento) de Dell, el cliente acepta cumplir con todos los términos y las condiciones establecidas en este documento. El cliente acepta que la renovación, la modificación, la extensión o la utilización continuada de los servicios más allá del plazo inicial se realizarán en conformidad con la descripción del servicio vigente en ese momento, disponible para su consulta en [www.dell.com/ServiceContracts](http://www.dell.com/ServiceContracts)<sup>1</sup>.

**PartnerDirect Registrado o Distribuidores certificados y revendedores:** Este Servicio se brinda para reventa por parte de revendedores autorizados conforme a los Términos y condiciones de venta aplicables a los revendedores. Las personas o entidades dedicadas a la reventa deben vender y transferir el servicio al cliente final según los procedimientos de transferencia del párrafo 5.c., y Dell no está obligado a prestar el servicio al cliente final hasta que dicha transferencia se haya completado.

### 1. Resumen de servicio

Para su pago único a Dell como se especifica en su factura u otra confirmación de pedido (el “**Precio total**”) para cada producto (“**Producto soportado**”) más cualquier impuesto a las ventas o similar aplicable, Dell otorgará el Servicio según este Acuerdo durante el término de servicio especificado en dicha factura u otra confirmación de pedido. Como se describe en mayor detalle a continuación, 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.

Si Dell decide que es necesario reemplazar el producto cubierto en lugar de repararlo, recibirá un dispositivo de reemplazo que sea equivalente o superior al producto cubierto que compró originalmente de Dell, a absoluta y razonable discreción de Dell. Para un producto cubierto que esté clasificado por Dell como teléfono inteligente o tablet (un “**Producto de movilidad**”), dentro de cualquier período consecutivo de doce meses dentro del término de servicio, este servicio se entregará un máximo de dos (2) dispositivos de reemplazo por cada Producto de movilidad que tenga real derecho a este servicio en el momento en que el cliente solicite un dispositivo de reemplazo. El período de doce meses se calcula según la fecha de su primer reemplazo; por lo tanto, el cliente tendrá derecho a un máximo de un (1) reemplazo adicional durante: a) los doce meses siguientes al primer y/o anterior reemplazo del cliente o b) el tiempo restante en el término de servicio; el que sea más corto.

No es un contrato de seguro. Lea este Acuerdo detenidamente. Dell también se reserva el derecho a determinar si dichos cambios se aplican a clientes actuales o futuros, y a partir de cuándo.

**2. Productos cubiertos:** Debe pagar un precio total por separado para cada producto cubierto que desee incluir en este contrato. Por ejemplo, si compra una impresora junto con un sistema de laptop, la impresora no se incluye en el contrato de servicios del sistema de laptops. En cambio, la impresora y la laptop necesitarán un contrato de servicio propio. Respecto de cada producto cubierto incluido en este acuerdo, regirán los siguientes términos, y las siguientes condiciones y exclusiones:

- **Alcance.** 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, tales como memoria interna, LCD integrado, componentes y conmutadores internos, botones integrados, gabinetes, cubiertas o paneles, controles remotos, bases de sincronización, o cables.

---

<sup>1</sup> La URL <http://www.Dell.com/ServiceContracts> conecta al cliente con la página web que contiene el contrato de servicio global de Dell donde puede seleccionar su región geográfica, idioma preferido (si correspondiera) y el segmento de la empresa pertinente al cual contrató el servicio (p. ej., grandes, pequeñas y medianas empresas o sector público). A continuación, el cliente podrá seleccionar para su revisión el contrato de servicio correspondiente. También puede comunicarse con su representante de ventas o el soporte técnico de Dell para recibir asistencia para obtener contratos de servicio.



- **Limitaciones.** Este acuerdo no cubre computadoras unidas externamente, periféricos, u otros dispositivos que puedan funcionar junto con el producto cubierto, y este acuerdo no cubre componentes, estuches, soportes para 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 acople, 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.
- **Solamente Hardware:** Este acuerdo es solamente para el hardware. Este servicio no incluye software. La exclusión de software comprende, pero no se limita a: 1) todo defecto o daño (incluidos, sin limitaciones, daños provocados por virus) en el software instalado previamente, adquirido con o instalado de otro modo en el producto cubierto, 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. Dell realizará esfuerzos razonables para, pero este acuerdo no garantiza que Dell repare o reemplace elementos de la integración personalizada de fábrica que no sean de software que, de otra manera, serían componentes excluidos.

### 3. Alcance de los servicios:

- a) **Servicio de reparación o reemplazo.** Durante el plazo de este acuerdo, y según lo dispuesto en sus limitaciones, Dell reparará el producto cubierto según sea necesario para corregir cualquier daño que pueda producirse durante el uso normal y habitual del mismo y que haya sido provocado por daño accidental durante la manipulación (que incluye caídas y derrames) o sobrecargas eléctricas.

Si Dell repara su producto cubierto, usted comprende y acepta que Dell pueda reemplazar 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 Dell decide 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 determine Dell a nuestra exclusiva y razonable discreción.

- b) **Nivel de servicios.** El nivel de respuesta para el servicio debe coincidir con el nivel de respuesta de la garantía de hardware subyacente del cliente, el servicio básico de hardware, o el servicio ProSupport de Dell para el producto cubierto. Sin embargo, el nivel de respuesta para el servicio no debe exceder el nivel de respuesta del servicio in situ al próximo día laborable después del diagnóstico remoto, como se detalla en la descripción del servicio ProSupport de Dell para usuarios finales en [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global).

- c) **Limitaciones geográficas y reubicación.** Este servicio se prestará en el(los) lugar(es) que se indica(n) en la factura del cliente, u otra confirmación de pedido. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, las horas de soporte técnico y los tiempos de respuesta in situ pueden variar según la zona geográfica y es posible que ciertas 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 cubierto reubicados según las tarifas de consultoría de materiales y tiempo de Dell vigentes en ese momento. El soporte fuera del país en el cual el cliente adquirió este servicio puede estar disponible en base a esfuerzos 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.





d) **Instalación de piezas de servicio.** Independientemente del nivel de respuesta de servicio contratado, algunas piezas componentes están específicamente diseñadas para que el cliente las pueda extraer y reemplazar con facilidad: estas piezas se denominan “reemplazables por el cliente” (CSR). Si, durante el diagnóstico, el analista de Dell determina que la reparación se puede realizar con determinada pieza CSR, Dell enviará la pieza CSR directamente al cliente. Las piezas CSR se clasifican en dos categorías:

- Piezas CSR opcionales: estas piezas están diseñadas para ser reemplazadas por el Cliente. Según el tipo de servicio que contrató con el producto cubierto, Dell puede poner a su disposición un técnico in situ para reemplazar las piezas. Comuníquese con un analista de soporte técnico para obtener más información sobre qué piezas CSR opcionales y qué niveles de respuesta de servicio califican para que se realice una instalación in situ sin cargo adicional.
- Piezas CSR obligatorias: éstas son las piezas cuyo reemplazo es obligación del cliente. Dell no presta el servicio de instalación para estas piezas. Si el cliente solicita a Dell que reemplace estas piezas, se le cobrará una tarifa por este servicio.

e) **Límites de los servicios de soporte.** Este acuerdo no incluye, y Dell no tiene la obligación de reparar o reemplazar:

- Todo producto cubierto ubicado fuera del país o del (de los) sitio(s) indicado(s) en la factura del cliente u otra confirmación de pedido.
- Cualquier daño o defecto en el producto cubierto que no sea cosmético. 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 el uso material del producto cubierto.
- Todo producto cubierto que ni Dell ni una persona designada por Dell haya intentado reparar. El presente acuerdo se anulará ante toda reparación o todo intento de reparación del producto cubierto incluido en este acuerdo que no haya sido realizado por Dell o una persona designada por Dell. 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 inapropiada del cliente o como consecuencia de ella. “Instalación del cliente” abarca cualesquiera 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.
- Cualquier producto cubierto que se haya perdido o robado. Para recibir reparación o reemplazo de un producto cubierto, debe regresar el producto cubierto a Dell en su totalidad.
- Cualquier producto cubierto dañado por el fugo de una fuente externa o que se dañe intensamente o a causa del uso indebido, abuso, fallo al seguir las instrucciones provistas con el producto cubierto o uso del mismo en un entorno incorrecto. Si Dell encuentra evidencia de daño intencional, uso indebido, abuso, fallo al seguir las instrucciones provistas con el producto cubierto o uso del mismo en un entorno incorrecto, Dell no está obligado 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. Dell no presta ningún servicio de recuperación de datos bajo este acuerdo 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 de ese momento del software y el sistema operativo que haya comprado originalmente de Dell, incluyendo cualquier aplicación de integración personalizada de fábrica. Sin embargo, no representamos ni garantizamos y este acuerdo no obliga a Dell a asegurar que cualquier aplicación de integración personalizada de fábrica será compatible con el reemplazo de toda la información existente, software y programas en los productos afectados antes de recibir servicio (incluyendo soporte telefónico) o enviar productos nuevamente 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.

- 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 el presente acuerdo.
- A menos que se especifique en el presente, todo daño no producido por defectos en los materiales, la mano de obra o el uso normal y habitual del producto cubierto.
- Cualquier daño que surja de situaciones de fuerza mayor como, pero sin limitarse a rayos, inundación, tornado, terremotos y huracanes o cualquier otro acto fuera del control razonable de Dell.

f) **Limitación de responsabilidad.** I. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE DELL RESPECTO DE TODOS Y CADA UNO DE LOS RECLAMOS QUE SURJAN DE ESTE ACUERDO O ESTÉN RELACIONADAS CON ÉL (INCLUIDO CUALQUIER SOFTWARE O SERVICIO PROVISTO EN CONFORMIDAD CON EL PRESENTE ACUERDO) DURANTE CUALQUIER PERÍODO DE 12 MESES NO DEBERÁ EXCEDER EL MONTO TOTAL PAGADO POR EL CLIENTE EN LOS 12 MESES ANTERIORES A ESTE ACUERDO POR EL PRODUCTO, SOFTWARE O SERVICIO ESPECÍFICO QUE ORIGINA DICHO RECLAMO. II. ESTAS LIMITACIONES, EXCLUSIONES Y DESCARGOS DE RESPONSABILIDAD SE APLICARÁN A TODAS LAS RECLAMACIONES DE DAÑOS DERIVADAS DE CONTRATOS, GARANTÍAS, RESPONSABILIDADES ESTRUCTURAS, NEGLIGENCIAS, EXTRA CONTRACTUALES U OTROS. LAS PARTES ACUERDAN QUE ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD ES ACORDADA EN UBICACIONES DE RIESGO CONSTITUYENDO EN PARTE LA CONSIDERACIÓN POR LOS PRODUCTOS QUE VENDE DELL, SOFTWARE O SERVICIOS AL CLIENTE Y QUE DICHAS LIMITACIONES SE APLICARÁN SIN QUE IMPORTE LA FALLA DEL PROPÓSITO ESENCIAL DE CUALQUIER SOLUCIÓN LIMITADA E INCLUSO SI UNA PARTE FUE ADVERTIDA DE DICHA POSIBILIDAD O DICHAS POSIBILIDADES. NI DELL NI SUS AFILIADOS, NI SUS SOCIOS RESPECTIVOS, OFICIALES, DIRECTORES, EMPLEADOS O AGENTES SON RESPONSABLES ANTE USTED O CUALQUIER DUEÑO SUBSIGUIENTE U OTRO USUARIO DEL PRODUCTO CUBIERTO, POR NINGÚN DAÑO CONSECUENTE O INCIDENTAL INCLUYENDO, PERO SIN LIMITARSE A, RESPONSABILIDAD O DAÑOS A CAUSA DE LA FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO SOPORTADO, PÉRDIDA O CORRUPCIÓN DE DATOS O SOFTWARE, LESIONES PERSONALES, MUERTE, OTRA PÉRDIDA INDIRECTA DEBIDO A FALLA DEL PRODUCTO SOPORTADO O TODOS Y CUALQUIER DAÑO CONSECUENTE, INDIRECTO, ESPECIAL O INCIDENTAL QUE SURJAN DE O EN RELACIÓN CON EL USO O RENDIMIENTO DEL PRODUCTO SOPORTADO, INCLUSO SI NOS INFORMÓ DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. NINGUNA PARTE SERÁ RESPONSABLE DE LO SIGUIENTE: (1) LA PÉRDIDA DE INGRESOS, DIVIDENDOS, GANANCIAS O AHORROS; (2) LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE LOS DATOS O EL SOFTWARE, LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED, NI LA RECUPERACIÓN DE ESTOS; (3) LA PÉRDIDA DE OPORTUNIDADES COMERCIALES; (4) EL TIEMPO DE INACTIVIDAD O LA INTERRUPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES COMERCIALES; O BIEN (5) LA FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS, EL SOFTWARE O LOS PRODUCTOS DE DELL O DE TERCEROS. ESTAS LIMITACIONES, EXCLUSIONES Y DESCARGOS DE RESPONSABILIDAD SE APLICARÁN A TODAS LAS RECLAMACIONES DE DAÑOS DERIVADAS DE CONTRATOS, GARANTÍAS, RESPONSABILIDADES ESTRUCTURAS, NEGLIGENCIAS, EXTRA CONTRACTUALES U OTROS. LAS PARTES ACUERDAN QUE ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SON ASIGNACIONES ACORDADAS DE RIESGO CONSTITUYENDO EN PARTE LA CONSIDERACIÓN PARA LA VENTA DE DELL DEL PRODUCTO CUBIERTO Y LOS SERVICIOS AL CLIENTE Y DICHAS LIMITACIONES SE APLICARÁN SIN QUE IMPORTE EL FALLO DEL PROPÓSITO ESENCIAL DE CUALQUIER SOLUCIÓN LIMITADA E INCLUSO SI UNA PARTE FUE ADVERTIDA SOBRE LA POSIBILIDAD DE DICHAS RESPONSABILIDADES. AL FIRMAR ESTE ACUERDO, USTED RENUNCIA EXPRESAMENTE A TODO RECLAMO DESCRITO EN ESTE PÁRRAFO. USTED ACEPTA





Y COMPRENDE QUE NO SEREMOS RESPONSABLES DE NINGÚN CONJUNTO DE DAÑOS QUE SUPERE LA SUMA TOTAL EN DÓLARES QUE USTED HAYA PAGADO PARA ADQUIRIR EL PRODUCTO CUBIERTO POR ESTE ACUERDO. ALGUNOS ESTADOS Y JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN TOTAL O PARCIAL DE NINGÚN DAÑO O DAÑOS CONSECUENTES O INCIDENTALES, POR LO QUE ALGUNAS O TODAS LAS LIMITACIONES O EXCLUSIONES ANTERIORES PUEDEN NO APLICARSE A USTED. PERO EN DICHS CASOS ESTA CAUSA SE INTERPRETARÁ PARA EXHONERAR O LIMITAR LA RESPONSABILIDAD A LA EXTENSIÓN MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY.

4. **Sus responsabilidades:** Para acceder al servicio, debe cumplir con los siguientes requisitos:
- Llamar para obtener asistencia telefónica.** Para iniciar una solicitud de servicio según este acuerdo, comuníquese con su centro de soporte regional. Los números telefónicos de cada región se encuentran en [www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts](http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts). Note que cuando llama, diagnostica o resuelve problemas bajo su Garantía limitada de Dell, u otra garantía subyacente o contrato de servicio (vea [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global)) será solicitada antes de recibir el servicio bajo este acuerdo. Las horas de soporte no incluyen feriados. Comuníquese con su representante de ventas o de soporte de Dell para obtener más detalles. Dell no se hace responsable de las fallas o demoras en el rendimiento por causas que estén más allá de su control.
  - Cooperar con el técnico.** Debe cooperar con el técnico para garantizar que se preste el servicio adecuado al producto cubierto. Cuando llame, un técnico de Dell le solicitará el número de etiqueta de servicio ubicado en su producto cubierto y verificará que se haya adquirido el servicio.

Luego, el técnico le formulará una serie de preguntas para evaluar la magnitud y la causa del daño ocurrido en el producto cubierto. Es posible que, para completar estos pasos de diagnóstico y solución de problemas, se necesite más de una llamada 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 su problema está cubierto por este servicio y no se resuelve remotamente, entonces a nuestra discreción tras completar el diagnóstico remoto o la resolución de problemas, el técnico le enviará una parte de repuesto para que instale en el producto cubierto o le entregará indicaciones para enviar el producto cubierto a nuestras instalaciones de reparación. Siempre que siga nuestras instrucciones, pagaremos todos los gastos de envío del producto cubierto a nuestras instalaciones de reparación. Una vez que el producto cubierto se encuentre en nuestras instalaciones de reparación, podremos repararlo o enviarle un dispositivo de reemplazo, de acuerdo con nuestra evaluación del daño ocurrido en el producto cubierto.

En algunos casos, cuando podamos determinar telefónicamente que será necesario un producto cubierto de reemplazo, le enviaremos, a criterio de Dell, un producto cubierto de reemplazo inmediatamente. No obstante, si no envía el producto cubierto a Dell, usted acepta hacerse responsable del precio minorista del producto cubierto de reemplazo.

Cuando regresa un producto para su reemplazo (incluyendo pero no limitándose a producto de movilidad) a menos que el agente de servicio técnico de Dell especifique lo contrario, no incluye partes no enviadas por usted para reemplazo, como batería, cubierta de batería, tarjeta SIM, tarjeta de memoria, etc.). Dell no se hará responsable de ningún cargo por servicio de voz o de datos incurrido que surja por la incapacidad del Cliente de quitar las tarjetas SIM de los productos que se devuelven a Dell. Además, al devolver su producto para reemplazo, no envíe partes externas, (como, cables, controles, lentes, tapas, o cordones).

**Pago.** El Servicio sólo está disponible mediante la adquisición de un producto de Dell para el cual Dell actualmente ofrezca el Servicio contra daños accidentales de Dell, pero no es obligatorio que adquiera el Servicio para realizar la compra de un producto cubierto de Dell. La factura o confirmación de pedido que le emitamos por el producto cubierto indicará si adquirió el servicio contra daños accidentales de Dell, y le servirá como recibo. Dell le proporcionará una copia de la factura u otra confirmación del pedido junto con este acuerdo dentro de los diez (10) días posteriores a la adquisición de un producto cubierto que incluya el servicio. Además, el producto cubierto tendrá una etiqueta con un número de serie que indique que usted adquirió el servicio (la "**etiqueta de servicio**").





## 5. Términos generales:

- a. **Plazo y renovación.** El tipo de servicio, los términos y el producto cubierto que haya comprado se registra en la factura al cliente; siempre que el término de servicio comprado no exceda la extensión de la garantía limitada al cliente para hardware subyacente de Dell o contrato de servicio para el producto cubierto.
- b. **Reclamos de confidencialidad o derechos de propiedad.** Usted acepta que la información o los datos divulgados o enviados a Dell por teléfono, electrónicamente o por otros medios, no son de carácter confidencial ni le pertenecen.
- c. **Transferibilidad.** Según lo dispuesto en las limitaciones establecidas en esta Descripción del servicio, el Cliente puede transferir este Servicio a un tercero que adquiera el Producto cubierto 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 y de este Servicio, o bien, que el Cliente haya comprado el Producto cubierto y este Servicio a su propietario original (o a un cesionario anterior) y haya cumplido con todos los procedimientos de transferencia que se detallan en [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com). Pueden aplicarse términos, condiciones y tarifas adicionales a dicha transferencia.
- d. **Cancelación.** La fecha de este acuerdo es la fecha en la que usted recibe el producto cubierto. Puede cancelar este acuerdo dentro de los treinta (30) días a partir de la recepción de este acuerdo.

Si cancela este acuerdo dentro de los treinta (30) días posteriores a su recepción, Dell le enviará un reembolso completo, menos los costos de reclamo realizados en virtud del presente acuerdo. Por ejemplo, si no se ha realizado un reclamo en virtud del presente acuerdo y usted cancela dicho acuerdo dentro de los 30 días posteriores a recibirlo, este acuerdo se cancelará y Dell le enviará un reembolso completo del precio de adquisición de este acuerdo. No puede cancelar este acuerdo tras treinta (30) días del momento de recepción del mismo.

Dell puede cancelar este acuerdo si usted no paga a Dell el precio total del servicio, según los términos de Dell, si tergiversa hechos ante Dell o nuestros agentes, o si viola alguna de sus obligaciones establecidas en este acuerdo. Dell no cancelará este acuerdo por ninguna otra razón. Si Dell cancela este acuerdo, Dell enviará al cliente un aviso de cancelación por escrito a la dirección que figura en los registros de Dell. La notificación incluirá el motivo y la fecha efectiva de cancelación, la cual no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en que le enviemos la notificación de cancelación.

El servicio debe cancelarse en forma independiente para cada producto cubierto.

- e. **Acuerdo total.** El presente acuerdo representa el acuerdo total entre usted y Dell con respecto al tema aquí tratado y ninguno de los empleados ni agentes de Dell podrá modificar de forma oral los términos y condiciones de este acuerdo.
- f. **Recursos adicionales.** Este acuerdo le otorga derechos legales específicos. Es posible que los derechos legales adicionales varíen de una jurisdicción a otra, incluidos aquellos enumerados a continuación. Este acuerdo no es una garantía. El producto cubierto que compra de Dell también puede tener una garantía limitada de hardware por parte de Dell u otros fabricantes de distribución de productos cubiertos por Dell. Consulte las declaraciones de la garantía correspondientes para conocer sus derechos y recursos según dichas garantías limitadas.
- g. **Solución de Conflictos.** El cliente y Dell intentarán solucionar cualquier reclamo, conflicto o controversia (ya sea en el contrato, de forma extracontractual, o de otra manera) que surjan de este acuerdo o se relacionen con él, con las publicidades de Dell, o con cualquier compra relacionada (un "conflicto") mediante una negociación cara a cara con personas que cuenten con plena autorización para solucionar un conflicto o mediante la mediación, utilizando un mediador acordado mutuamente, en lugar de hacerlo mediante litigios. La existencia o los resultados de toda negociación o mediación tendrán carácter confidencial. Sin perjuicio de lo anterior, cada parte tendrá el derecho de obtener, de un tribunal de jurisdicción competente, una orden de restricción temporal, medida cautelar, u otro tipo de asistencia equivalente para conservar el statu quo, evitar daños irreparables, evitar la finalización de cualquier período de limitaciones pertinente, o mantener una posición superior respecto de otros acreedores, aunque los méritos del conflicto subyacente se resuelvan según lo dispuesto en este párrafo. En caso de que las partes no puedan resolver el conflicto dentro de los 30 días posteriores a la notificación del conflicto a la otra parte, las partes serán libres de recurrir a todos los recursos disponibles permitidos por la ley.





- h. **Fuerza mayor.** Ninguna parte hará responsable a la otra si no puede cumplir con alguna de sus obligaciones (a excepción de las obligaciones de pago) en virtud de este acuerdo durante cualquier período en el que dichas obligaciones se retrasen por circunstancias que excedan su control, las cuales incluyen, entre otras, fuerza mayor, incendios, inundaciones, guerras, embargos, huelgas, disturbios, o la intervención de cualquier autoridad gubernamental ("**situación de fuerza mayor**"). No obstante, en estos casos, la parte retrasada debe notificar inmediatamente y por escrito sobre la Situación de fuerza mayor a la otra parte. Se eximirá a la otra parte por el retraso en el cumplimiento de la obligación durante el período en que tenga lugar la situación de fuerza mayor. No obstante, si la situación de fuerza mayor dura más de treinta (30) días, la otra parte podrá finalizar este acuerdo inmediatamente mediante notificación escrita a la parte retrasada.

Para obtener más información acerca de alguna de nuestras ofertas de servicio, comuníquese con su representante de Dell o visite [dell.com/services](http://dell.com/services).

La disponibilidad varía según el país. Para obtener más información, los clientes y los Socios del canal de Dell deben ponerse en contacto con su representante de ventas.

© 2013 Dell, Inc. Todos los derechos reservados. Es posible que en este documento se utilicen designaciones o marcas comerciales para hacer referencia a las entidades titulares de las marcas y designaciones o a sus productos.

