

# Descripción del servicio

## Dell Premium Support

---

### Introducción

Dell se complace en proporcionar Dell Premium Support (el/los "**Servicio/s**") de acuerdo con esta Descripción del servicio ("**Descripción del servicio**"). Su factura, recibo, confirmación de pedido 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 ofrece soporte técnico remoto, mediante la atención en línea o por vía telefónica de especialistas capacitados, para la resolución de problemas relacionados con el hardware y el software de productos de la marca Dell. La resolución de problemas de software incluye el Soporte integral para software y la Asistencia colaborativa con socios de Dell para ciertos títulos de software que vienen instalados en productos de la 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, como exploradores de Internet, sistemas operativos, programas de finanzas personales, aplicaciones de productividad, aplicaciones de correo electrónico, y editores de imágenes y vídeos. Además, la resolución de problemas de software incluye consejos prácticos, configuración del antivirus y asistencia con la conexión de impresoras y a sistemas de red. Los clientes que adquieran el Servicio para un producto de gaming también recibirán asistencia con títulos de juegos de uso común.

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 Dell prestará 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 EL TIEMPO NECESARIO PARA LEER LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES A CONTINUACIÓN, EN VIRTUD DE LOS CUALES DELL ("DELL") ACUERDA 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 (consulte [www.dell.com/warranty](http://www.dell.com/warranty)).

### Alcance de este Servicio

Las características de su Servicio incluyen:

- **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 solución 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).
  - **Servicio in situ mediante la visita de un técnico o el envío de piezas de repuesto** (a menos que Dell determine que se requiere otro método de reparación que no sea el Servicio in situ tras el Diagnóstico remoto).
- **Soporte integral para software** (descrito más detalladamente en la sección **Soporte integral para software** a continuación) que incluye lo siguiente:
  - **Soporte en línea y por vía telefónica de parte de expertos capacitados de Dell para la solución 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.



- **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 de software relacionados con títulos de software comúnmente disponibles instalados por el cliente** en el Producto cubierto de marca Dell, a través de medidas comercialmente razonables para ofrecer ayuda simple de índole práctica y respecto de la instalación y desinstalación de programas, las actualizaciones y la restauración de la configuración de fábrica.
- **Asistencia remota para la configuración del antivirus** para títulos de software como McAfee® y Norton® instalados en su Producto cubierto de marca Dell.
- **Acceso a Dell SupportAssist.**

## 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®. Si desea obtener una lista actualizada de los productos de software cubiertos, comuníquese con un analista de soporte técnico de Dell.

Consulte la lista actual de los productos cubiertos por el Soporte integral para software en [www.dell.com/comprehensive](http://www.dell.com/comprehensive). Tenga en cuenta que los productos cubiertos de terceros pueden cambiar 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 solución 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 solución, 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 solución 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 solución para el problema del Cliente. DELL NO SE HACE RESPONSABLE DEL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS NI DE LOS SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES.

Consulte cuáles son los socios actuales de Asistencia colaborativa en [www.dell.com/collaborative](http://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, lo que incluye ayuda práctica y respecto de la instalación y desinstalación de programas, 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.

Los ejemplos de títulos de software comúnmente disponibles instalados por el cliente que se indican a continuación se proporcionan únicamente a título 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®.
- Programas de productividad comúnmente disponibles, como Microsoft® Office®, Open Office, Adobe® Photoshop® Elements, Adobe® Reader® o Google Docs™.
- Programas de finanzas comúnmente disponibles, como Quicken®.
- Editores de imágenes y vídeos comúnmente disponibles, como Adobe® Photoshop®, Picasa™ o Roxio® Creator.
- Programas de gaming 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.
- Solución 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 prácticos 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.

## Asistencia remota para la configuración del antivirus en su Producto cubierto de marca Dell:

Los Clientes que dispongan de un servicio de suscripción vigente para el antivirus pueden recibir asistencia relacionada con la programación y configuración de dicho software. Nota: El servicio Premium Support que adquirió con su producto no cubre la remoción ni la corrección de un virus en caso de que este ya haya infectado y dañado el sistema. Puede solicitar asistencia para tal remoción y corrección por un costo adicional.



## Acceso a Dell SupportAssist:

Dell SupportAssist para computadoras de escritorio y tabletas es una aplicación que, tras su instalación, monitorizará el sistema en busca de actualizaciones importantes y problemas, y le enviará alertas para que inicie las actualizaciones del sistema o resuelva los problemas. Las características varían según el nivel de servicio adquirido, pero para Premium Support, en caso de que se detecte algún problema, se recopilará y enviará a Dell la información sobre el estado del sistema para iniciar una solicitud de soporte y dar lugar a la resolución. La aplicación Dell SupportAssist para computadoras de escritorio y tablets está diseñada para reducir los pasos del soporte técnico y agilizar la resolución de los problemas a fin de lograr una experiencia de soporte mejorada, personalizada y eficaz.

Actualmente, SupportAssist está instalado previamente en la mayoría de dispositivos Dell que ejecutan el sistema operativo Windows 10. Se puede encontrar en el menú Inicio, bajo Todos los programas, dentro de la carpeta Dell.

En combinación con Premium Support, la aplicación Dell SupportAssist ofrecerá las siguientes características y funciones:

- Monitorización del sistema en busca de actualizaciones importantes y problemas que afecten la operación y el rendimiento normales.
- Notificaciones automáticas y creación de solicitudes de soporte técnico de Dell en caso de detección de problemas.
- Envío automático de piezas de reemplazo en garantía.

## Premium Support no incluye lo siguiente:

- Los servicios, las tareas o las actividades que no estén especificadas en esta Descripción del servicio.
- Remoción de virus o malware. Soporte para la remoción y corrección de virus, que puede estar disponible por un costo adicional.
- Soporte técnico para aplicaciones de software compartido.
- Soporte técnico para aplicaciones que Dell considere inusuales o que no tengan cobertura del fabricante del equipo original.
- Soporte para hardware de terceros.
- Soporte para sistemas avanzados de redes inalámbricas/por cable o para la optimización de dichas redes.
- Soporte para la optimización del rendimiento
- 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 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).
- Nota: Pueden darse situaciones específicas en las que el Producto cubierto de marca Dell se vea infectado por un virus que impide que Dell preste soporte hasta su remoción. En tales situaciones, el técnico de Dell informará al Cliente al respecto.



## 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 solución de problemas son un requisito previo obligatorio para la prestación del Servicio en virtud de la Garantía limitada de hardware de Dell (consulte [www.dell.com/warranty](http://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. 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.

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.

#### **Soporte en línea, por chat y por correo electrónico:**

Es posible que haya opciones de soporte en línea, por chat y por correo electrónico disponibles. La información de contacto de las opciones de soporte en línea, por chat y por correo electrónico se encuentra disponible en **[www.dell.com/support](http://www.dell.com/support)**.

#### **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).

### Segundo paso: colabore con el proceso de solución 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 solución 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 solución 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 y si, tras completar el proceso remoto de diagnóstico o solución 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.

#### **Si se encuentra fuera del país en el que compró el producto**

Dell proporciona opciones Premium Support 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 condiciones siguientes:

- 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 solución de problemas, Dell determina que el Servicio in situ es la opción adecuada para reparar el problema del Producto, esto significa que tal servicio está disponible para su Producto en su país de residencia en la ubicación indicada en la Documentación del pedido. Informe al técnico la dirección completa de la ubicación en la que se encuentra el Producto. 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. El técnico debería presentarse en su ubicación entre las 9:00 y las 18:00, 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 17:00, 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. 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.



## Anexo A:

### Otras opciones de respuesta de servicio:

Si, tras completar el proceso remoto de diagnóstico o solución 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 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, 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.

<b>Nivel de respuesta del servicio:</b>	<b>País/región:</b>	<b>Detalles:</b>
<b>Servicio por correo rápido: Dell provee la caja y paga el envío; o Devolución al depósito</b>	Estados Unidos y Canadá	Si, tras completar el proceso remoto de diagnóstico o solución 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 solución 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.
<b>Servicio por correo: flete prepago</b>	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 sin costo para el Cliente. 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.



<b>Servicio de entrega</b>	Región de América Latina, 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 solución de problemas remoto, el técnico de Dell diagnosticará si el problema consiste en una falla del hardware; de ser así, le pedirá al Cliente que lleve el Producto cubierto a un centro de reparaciones designado por Dell convenientemente ubicado o a una ubicación de envío. 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.
<b>Servicio de entrega por socios</b>	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.
<b>Servicio de retiro y devolución (CAR)</b>	Europa Occidental, Singapur, Tailandia, Corea del Sur y 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 solución 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.
<b>Servicio de retiro y devolución por socios</b>	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 solución 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 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.
<b>Servicio de solo piezas</b>	A nivel mundial	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.





<b>Servicio de intercambio anticipado</b>	A nivel mundial	Para los Clientes con Servicio de intercambio anticipado, 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, 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.
---	-----------------	---

## 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 entrega 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.

**Obligaciones in situ.** Cuando los Servicios requieran la realización de la tarea in situ, el Cliente proporcionará (sin costo para Dell) un acceso libre, seguro y suficiente a las instalaciones y los Productos cubiertos del Cliente; esto incluye un espacio de trabajo amplio, electricidad y una línea telefónica local. 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. Debe haber un adulto (ya sea el Cliente o el representante autorizado del Cliente) presente en todo momento durante la visita del técnico 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.

**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/global](http://www.dell.com/support/global). 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 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.



**DELL NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LO SIGUIENTE:**

- SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD EXCLUSIVA O PERSONAL.
- PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE.
- PÉRDIDA O DAÑO DE MEDIOS EXTRAÍBLES.
- 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 DEVUELTO A DELL.
- PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED.
- 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.

**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 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
América Latina y el Caribe	Sitio web local específico del país <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> o <a href="http://www.dell.com/servicecontracts">www.dell.com/servicecontracts</a> Sitio web local de específico del país <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> , o bien <a href="http://www.dell.com/servicecontracts">www.dell.com/servicecontracts</a> (si se trata de un cliente comercial) o <a href="http://www.dell.com/servicecontracts">www.dell.com/servicecontracts</a> (si se trata de un cliente particular).*	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.

\* Los clientes pueden acceder al sitio web local [www.dell.com](http://www.dell.com) con solo ingresar a [www.dell.com](http://www.dell.com) desde un equipo conectado a Internet en 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 (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](http://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](http://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 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](http://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 comunice 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. 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 una pieza, un componente o un producto de repuesto al Cliente, este debe ceder el artículo a Dell. En caso de que el artículo sea un disco duro y el Cliente haya comprado el servicio Conserve su disco duro para el producto afectado, el Cliente 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. 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, 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.

**Limitación de responsabilidad.** LA SOLUCIÓN 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.

**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, diríjase 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. LA GARANTÍA LIMITADA DE HARDWARE BÁSICA NO SE PUEDE CANCELAR. 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.



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, plagas, 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 y la fecha de entrada en vigencia de la cancelación, 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, el Cliente puede transferir 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/global](http://www.dell.com/support/global). 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 y a su entera discreción, 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, 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, Dell o sus subcontratistas externos pueden, a su criterio y con el único propósito de supervisar la calidad de la respuesta de Dell, grabar 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.**

© 2015 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.

