



## Descripción del servicio

# Basic Hardware Support (Asistencia Básica de Hardware)

## Información general sobre el servicio

Dell está encantado de ofrecer el Basic Hardware Support (el "Servicio" o "Basic") según este documento (la "Descripción del servicio") y el nivel de servicio in situ adquirido por el Cliente. Este Servicio proporciona asistencia para los defectos cubiertos por la garantía limitada del cliente definidos en el momento de la compra o momento de ampliación/renovación de los productos Dell tipo cliente, servidor, almacenamiento, red y almacenamiento. Específicamente, el Servicio básico incluye las siguientes capacidades:

- Acceso a la asistencia técnica telefónica básica que consiste en un servicio telefónico de resolución de problemas de rotura/arreglo solo de hardware para nuestros Productos con servicio (definidos a continuación) durante las horas laborales (de lunes a viernes de las 9:00 a las 19:00 horas, excepto los días festivos habituales).
- Asistencia remota de resolución de problemas para muchos problemas de asistencia técnica habituales, cuando esté disponible y con el consentimiento del Cliente, en la que los técnicos de Dell conectan directamente con el sistema del usuario mediante una conexión segura de Internet para agilizar y mejorar el proceso de resolución de problemas.
- El acceso a la asistencia en línea en [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) ofrece acceso en línea a la información técnica 24 horas al día, todos los días de la semana.
- Envío de un técnico in situ y/o de piezas cubiertas por la garantía a la ubicación empresarial del Cliente (según sea necesario y de acuerdo con el nivel de servicio contratado) para las reparaciones y la resolución de problemas necesarios que se deban a defectos de material o fabricación en el Producto con servicio.
- Servicio y asistencia CAR (según sea necesario y de acuerdo con el nivel de servicio contratado) para las reparaciones y la resolución de problemas necesarios que se deban a defectos de material o fabricación en el Producto con servicio.

**Productos con servicio:** Este servicio está disponible para algunos ordenadores Dell OptiPlex™, Latitude™, Dell Precision™, Vostro™, impresoras Dell, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, que tengan una configuración estándar (el "Producto con servicio"). Los Productos con servicio que abarca esta Descripción del servicio figuran en la factura de Dell del Cliente. El Cliente debe adquirir un contrato de servicio por separado para cada Producto con servicio. (Por ejemplo, la impresora asociada a un sistema autorizado NO está cubierta si no se ha realizado un contrato de asistencia técnica independiente para dicha impresora). Todos los Productos con servicio llevarán una etiqueta con un número de serie (la "Etiqueta de Servicio").

Lea atentamente esta Descripción del servicio teniendo en cuenta que Dell se reserva el derecho de cambiar o modificar cualquiera de los términos y condiciones establecidos en esta Descripción del servicio en cualquier momento, y determinar si se aplican y cuándo cualquiera de los cambios a los Clientes actuales y futuros.

## Procedimientos de asistencia técnica

### Contacto de Dell para recibir el Servicio

**Solicitud de asistencia técnica de poca urgencia:** Para los problemas que no requieran una respuesta urgente, el Cliente puede enviar una solicitud de asistencia técnica en línea utilizando para ello el sitio Web de ProSupport para su región correspondiente:

*Sitio Web:*

- <http://support.euro.dell.com/>

**Asistencia técnica telefónica para hardware:** Basic Support está diseñado para el uso en horas laborales de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas, excepto los días festivos habituales.



## Descripción del servicio

### Basic Hardware Support (Asistencia Básica de Hardware)

- 1. Antes de que el Cliente se ponga en contacto con Dell, deberá tener disponible la siguiente información:**
  - Número de etiqueta de servicio y/o número de caso.
  - Números de factura y de serie del Producto con servicio.
  - Número de modelo del Producto con servicio.
  - Versión actual del sistema operativo.
  - Nombres de las marcas y los modelos de cualquier dispositivo periférico (como, por ejemplo, el módem que está utilizando).
  - Descripción del problema y cualquier paso de resolución de problemas que ya haya realizado el cliente.
- 2. Llamada de asistencia**
  - Llame al número de teléfono de este servicio: [http://support.euro.dell.com/support/topics/topic.aspx/emea/shared/support/dellcare/es/contact\\_us\\_options?c=es&cs=RC1078530&l=es&s=pad&-tab=1](http://support.euro.dell.com/support/topics/topic.aspx/emea/shared/support/dellcare/es/contact_us_options?c=es&cs=RC1078530&l=es&s=pad&-tab=1). Llame desde una ubicación desde la que pueda acceder físicamente al Producto con servicio si fuese necesario durante la resolución telefónica de problemas.
  - Las llamadas al número de asistencia fuera de las horas laborales habituales (6:00 a 17:00 horas, excepto los días festivos habituales) pueden tener tiempos de espera bastante más largos, y el Técnico de Soporte podría necesitar que volviera a llamar durante las horas laborales habituales.
  - Facilite el número de la etiqueta de servicio y demás información que sea solicitada por el Técnico de Soporte. El Técnico de Soporte verificará el nivel de servicio y cualquier caducidad de los servicios.
  - Facilite el número de la etiqueta de servicio y demás información que sea solicitada por el Técnico de Soporte.
  - El Técnico de Soporte verificará el nivel de asistencia y la caducidad del servicio para el Producto con servicio.
- 3. Asistencia con resolución telefónica de problemas**
  - Cuando se lo soliciten, identifique los mensajes de error que se hayan recibido y cuándo ocurrieron, qué actividades precedieron a los mensajes de error y qué pasos ha dado el Cliente previamente para solucionar el problema.
  - Facilite la versión actual del sistema operativo.
  - Facilite los nombres de las marcas y los modelos de cualquier dispositivo periférico (como, por ejemplo, el módem que está utilizando).
  - El Técnico de Soporte seguirá una serie de pasos establecidos para la resolución de problemas para diagnosticar el problema en cuestión.
  - Si el Cliente no desea o no puede realizar una resolución telefónica de problemas inicial, debe actualizar el Producto con servicio a ProSupport y contratar las resoluciones de problemas in situ opcionales. Si es necesario un envío in situ, el Técnico de Soporte le proporcionará al Cliente las instrucciones que debe seguir.

## Asistencia técnica in situ

Las opciones de respuesta in situ varían en función del tipo de servicio contratado por el Cliente. La factura del Cliente indica el tipo de respuesta in situ del Cliente, en caso de que la haya contratado. Siempre que se cumplan todos los términos y condiciones aplicables establecidos en esta Descripción de servicio y el Cliente haya contratado la asistencia in situ, tras la resolución telefónica del problema y su determinación, el Técnico de Soporte decidirá si el problema requiere que un técnico acuda a solucionarlo in situ y/o el envío de alguna pieza. Dell enviará un técnico de servicio a la ubicación empresarial del Cliente (indicada en la factura del Cliente o en el acuerdo aplicable firmado por separado con Dell del Cliente) si fuese necesario y conforme a la siguiente tabla: el trabajo puede ser suspendido temporalmente si se requieren piezas o recursos adicionales, pero se reanudará cuando estén disponibles.



## Descripción del servicio

### Basic Hardware Support (Asistencia Básica de Hardware)

Tipo de respuesta in situ	Tiempo de respuesta in situ	Restricciones/Términos especiales
Servicio de respuesta in situ a partir del día laborable siguiente. (NBD)	Una vez completado el diagnóstico telefónico del problema, normalmente se enviará un técnico in situ que llegará al día laborable siguiente.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponible los 5 días laborables de la semana, salvo los días festivos locales; horario laboral local.</li><li>• Las llamadas recibidas por Dell después de las 17:00 hora local y/o envíos realizados después de esa hora requieren de un día laboral adicional para llegar al servicio técnico.</li><li>• Disponible únicamente en los modelos seleccionados de Dell.</li><li>• Si el servicio a partir del día laborable siguiente no está disponible, se puede acordar una alternativa de acuerdo de nivel de servicio.</li></ul>

**Visita de servicio perdida.** Si el Cliente o la persona representante autorizada por el Cliente no se encuentra en la ubicación a la llegada del técnico, éste no podrá realizar su trabajo con el Producto con servicio. El técnico dejará al Cliente una tarjeta informándole de que estuvo allí. Si se produce esta situación, al Cliente se le hará un cargo adicional por una llamada de servicio de seguimiento.

#### Servicio de recogida y devolución (CAR)

El servicio de recogida y devolución en Europa incluye, desde la fecha de entrega, un servicio de asistencia técnica en el caso de que el sistema experimente un fallo. El servicio CAR de Dell le proporcionará un servicio de recogida, reparación y devolución, una vez que se hayan completado los procedimientos de asistencia técnica que se especifican a continuación (incluido un servicio de diagnóstico de problemas a través del sitio Web o el teléfono) durante la duración del servicio. Este servicio está disponible sólo para sistemas Inspiron, Latitude y Dimension.

\*Consulte la factura para comprobar la duración del servicio. Tras este período, el servicio supondrá un cargo adicional. Independientemente de la duración del servicio, Dell facilitará un soporte de hardware durante 1 año, no prorrogable, para los artículos y accesorios de Dell, como medios, maletines de transporte, pilas CMOS y baterías para equipos portátiles. Tras el vencimiento de la duración inicial del servicio, una cobertura de servicio adicional está disponible a un cargo adicional.

#### II. Procedimientos de asistencia técnica: los 4 niveles de asistencia

El servicio CAR de Dell incorpora los siguientes servicios estándares de asistencia técnica, además de un servicio de recogida, reparación y devolución en caso necesario:

1. Treinta días de asistencia para iniciación: Dell ofrece un programa de asistencia telefónica de 30 días sin cargos adicionales para la optimización y configuración de la instalación, así como para responder a preguntas limitadas sobre el uso durante el período fundamental de 30 días tras el envío del sistema. Este programa está disponible en sistemas operativos y aplicaciones de ordenadores de sobremesa/portátiles instalados en fábrica.
2. Asistencia en línea completa de 24 horas los 7 días de la semana: el sitio Web de asistencia técnica estándar de Dell proporciona asistencia en línea, en la que se incluye información de resolución de problemas, herramientas de diagnóstico de problemas y descargas.
3. Asistencia técnica telefónica: Dell proporciona un servicio de asistencia telefónica a todos sus clientes para ayudarles a solucionar problemas relacionados con el hardware de Dell.



## Descripción del servicio

### Basic Hardware Support (Asistencia Básica de Hardware)

4. El Servicio de recogida y devolución en Europa comprende la mano de obra y la reparación o sustitución de piezas en la unidad de sistema principal, incluido el monitor, teclado y ratón (si no se encargan por separado) en un máximo de 6 días laborables y una vez que se haya confirmado el diagnóstico con el servicio de asistencia técnica de Dell.

### El Servicio Básico no incluye:

- Asistencia o servicio del sistema operativo, software o base de datos.
- La sustitución de medios (soporte físico) para software que no pertenece o que no ha sido fabricado por Dell (p. ej. Microsoft® Office) o el software de Dell que ya no se envía con los nuevos sistemas.
- Asistencia para la configuración, optimización, instalación, reubicación o actualizaciones.
- Acceso a técnicos especialistas de segundo nivel.
- Servicio de Fast-Track Dispatch.
- Envío de emergencia o niveles de gravedad de incidentes definidos por el Cliente.
- Administración de casos o administración de escalado.
- Garantía, reparación u otro tipo de servicio para productos de terceros o asistencia de colaboración con otros proveedores o socios.
- Accesorios, suministros operativos, periféricos o piezas como baterías, marcos y cubiertas.
- Mantenimiento preventivo.
- Asistencia o reparaciones para cualquier daño o defecto en el Producto con servicio que sea sólo estético o que no afecte a la funcionalidad del dispositivo. Dell no reparará el desgaste del dispositivo u otros elementos superficiales, como arañazos y abolladuras.
- Asistencia técnica para equipo dañado por uso inadecuado, accidentes, abuso del Producto con servicio o de sus componentes (como por ejemplo, entre otros, el uso incorrecto del voltaje, el uso incorrecto de los fusibles, el uso de dispositivos o accesorios no compatibles, la ventilación inapropiada o insuficiente o el incumplimiento de las instrucciones de funcionamiento), modificación, entorno operativo o físico inadecuado, mantenimiento inapropiado del Cliente (o de parte del mismo), traslado del Producto con servicio, eliminación o alteración de las etiquetas de identificación del equipo o las piezas o fallo causado por un producto del que Dell no es responsable.
- Las reparaciones requeridas por problemas del software o como resultado de la alteración, ajuste o reparación no realizadas por Dell (o sus representantes autorizados).
- Artículos adquiridos y/o instalados a través del software y periféricos de Dell (Readyware)
- Los artículos de integración de fábrica personalizados para usuarios empresariales no se suministrarán a menos que Dell lo acordase por escrito.
- Asistencia técnica para daños causados por accidentes naturales como, entre otros, tormentas eléctricas, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes.
- Cualquier recuperación o transferencia de datos.
- Cualquier acción o servicio que esta Descripción del servicio no establezca de forma explícita.

### Responsabilidades del cliente

- **Copia de seguridad del software y los datos. Es total responsabilidad del Cliente realizar una copia de seguridad de todos los datos, el software y los programas de los Productos con servicio antes de que Dell lleve a cabo cualquier Servicio. DELL NO SERÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA O RECUPERACIÓN DE DATOS Y PROGRAMAS O DE LA PÉRDIDA DE FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA O SISTEMAS O LA RED.**



## Descripción del servicio

### Basic Hardware Support (Asistencia Básica de Hardware)

- **Autoridad para conceder acceso.** El Cliente representa y garantiza que tanto Dell como el Cliente han obtenido el permiso pertinente para acceder y utilizar el Producto con servicio, los datos que contiene y todos los componentes de hardware y software que se incluyen con el propósito de prestar estos Servicios. Si el Cliente no hubiese obtenido tal permiso, es responsabilidad del Cliente obtenerlo y correr con los gastos antes de pedirle a Dell que preste estos Servicios.
- **Cooperar con los Técnico de Soportes telefónicos y los técnicos in situ.** El Cliente está de acuerdo en cooperar y seguir las instrucciones que le proporcionen el Técnico de Soporte telefónico de Dell y sus técnicos in situ. La experiencia demuestra que la mayoría de problemas y errores de los sistemas se pueden solucionar telefónicamente si existe una colaboración estrecha entre el usuario y el Técnico de Soporte o técnico.
- **Versiones con servicio.** El Cliente debe realizar un mantenimiento del software y el o los Producto(s) con servicio según unos niveles de versión o configuración mínimos que Dell establece tal y como se especifica en PowerLink para Almacenamiento de Dell | EMC o en [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) para los Productos con servicio. El Cliente debe procurar la instalación de piezas de sustitución, parches, actualizaciones de software o versiones posteriores tal y como lo indica Dell para que el o los Producto(s) con servicio sigan siendo aptos para recibir este Servicio.
- **Garantías de terceros.** Estos Servicios pueden requerir el acceso de Dell a hardware o software que no sea de fabricación de Dell. Algunas garantías de fabricantes pueden quedar invalidadas si Dell o cualquier otro agente que no sea el mismo fabricante accede al hardware o software. Es responsabilidad del Cliente asegurarse de que la realización de los Servicios de Dell no afectará a tales garantías o, si lo hace, que el efecto que esto conlleve será de conformidad con el Cliente. **DELL NO ACEPTA NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LAS GARANTÍAS DE TERCEROS O POR CUALQUIERA DE LOS EFECTOS QUE LOS SERVICIOS DE DELL PUEDAN TENER EN TALES GARANTÍAS.**
- **Obligaciones in situ.** En los casos en que los Servicios requieran una prestación in situ, el Cliente debe proporcionar acceso libre, seguro y suficiente a las instalaciones del Cliente y al Producto o Productos con servicio. Acceso suficiente incluye un espacio de trabajo amplio, suministro eléctrico y línea telefónica en la misma ubicación. También se debe proporcionar un monitor o pantalla, un ratón (o dispositivo de puntero) y un teclado (**SIN** coste alguno para Dell), si el sistema no consta de estos elementos.
- **Asistencia técnica por correo.** Donde los Servicios requieran un servicio por correo, el Cliente debe cumplir todos los procedimientos y términos del servicio postal.

**NOTA:** si el Cliente no cumple las responsabilidades y los términos descritos en esta Descripción del servicio, Dell no está obligado a proporcionar el Servicio.

## Información adicional importante

**Limitaciones geográficas.** Los Servicios descritos en esta Descripción de servicio sólo estarán disponibles para compradores originales del Producto con servicio dentro del país de adquisición o donde esté disponible el servicio equivalente determinado por Dell, y para cualquier persona que reciba esta Descripción de servicio mediante una cesión del comprador original de acuerdo con los procedimientos de cesión de Dell. Algunos Servicios pueden estar limitados a la ubicación de envío original del producto.

**Cisco.** Dell mantiene un contrato con Cisco para utilizar recursos técnicos de Cisco y proporcionar asistencia técnica constante para los productos de Cisco seleccionados como parte de la solución de servicios general de Dell.

**Delegación.** Dell puede delegar estos Servicios y/o la Descripción del servicio a proveedores de servicios de terceros cualificados.



## Descripción del servicio

### Basic Hardware Support (Asistencia Básica de Hardware)

**Sustitución de la unidad completa.** Si el Técnico de Soporte llega a la conclusión de que el componente del Producto con servicio defectuoso se puede desconectar y volver a conectar fácilmente (como, por ejemplo, el teclado o el monitor), o si determina que el Producto con servicio debe ser sustituido como una unidad completa, Dell se reserva el derecho de enviar al Cliente una unidad completa de sustitución. Si un técnico de Dell envía una unidad de sustitución al Cliente, el Cliente debe renunciar al sistema o componente defectuoso y entregarlo al técnico de Dell, a menos que el Cliente haya adquirido el servicio Keep Your Hard Drive para el sistema afectado, en cuyo caso el Cliente podrá conservar la unidad o las unidades de disco duro correspondientes. Si el Cliente no renuncia a la unidad defectuosa y no se la entrega al técnico de Dell tal y como se describe anteriormente, o si (en el caso de que la unidad de sustitución no se haya enviado en persona por un técnico de Dell) la unidad defectuosa no se devuelve en diez (10) días, el Cliente accede a pagar a Dell por la unidad de sustitución tras recibir la factura. Si el Cliente no paga dicha factura en un período de diez (10) días tras el recibo de la misma, además de llevar a cabo otros derechos y soluciones legales de los que Dell dispone, Dell puede concluir la prestación de esta Descripción del servicio previa notificación.

**Propiedad de piezas.** Todas las piezas de servicio de Dell extraídas del Producto con servicio y devueltas a Dell pasarán a ser propiedad de Dell. El Cliente debe pagar a Dell el precio o precios comerciales vigentes de cualquiera de las piezas de servicio extraídas del Producto con servicio y que el Cliente conserve (exceptuando las unidades de disco duro de los sistemas para los que se haya contratado el servicio Keep Your Hard Drive) si el Cliente recibiese piezas de sustitución de Dell. Dell utiliza piezas nuevas y reacondicionadas hechas por varios fabricantes en la realización de reparaciones de garantía.

**Piezas almacenadas.** Dell almacena actualmente piezas en varias ubicaciones alrededor del mundo. Las piezas seleccionadas puede que no se encuentren almacenadas en la ubicación más cercana a la ubicación del Cliente. Si se requiere una pieza para la reparación del Producto con servicio que no está disponible en una instalación de Dell cerca de la ubicación de Cliente, y ésta tiene que ser traída de otra instalación, se utilizará para ello el envío urgente.

**Limitaciones de la asistencia técnica.** Dell no es responsable de cualquier fallo o retraso en la realización debido a causas que escapen a su control. El Servicio abarca sólo los usos para los que el Producto con servicio haya sido diseñado.

**Período y renovación.** El Cliente recibirá los Servicios durante el período de tiempo indicado en la factura del Cliente. Antes del término del período de servicios, el Cliente puede obtener la autorización para ampliar este período en función de las opciones disponibles entonces de acuerdo con los procedimientos actuales vigentes de Dell.

Además, Dell puede, a su elección, proponer al Cliente la renovación del Servicio mediante el envío de una oferta para renovar los Servicios. El Cliente puede, a su elección, y sólo en el caso de que la ley lo permita, aceptar tal renovación de Servicios mediante la aceptación de la oferta dentro del período de tiempo establecido. Una vez aceptada la oferta de renovación, se emitirá la correspondiente factura de renovación, el pago de las facturas de renovación indicará la aceptación del Cliente de ampliar el tiempo de este Servicio durante el período determinado en dicha factura. Si el Cliente opta por no pagar la factura de renovación, los Servicios cesarán conforme a la fecha de expiración establecida en la factura original o en la última factura pagada del Cliente.

**Cambio de ubicación.** Estos Servicios se proporcionarán en la ubicación o ubicaciones indicadas en la factura del Cliente o en las ubicaciones correspondientes a los acuerdos firmados por separado con Dell. El Cliente acepta proporcionar a Dell una notificación en línea utilizando la siguiente dirección [http://www.dell.com/global\\_tagtransfer](http://www.dell.com/global_tagtransfer) al menos treinta (30) días antes de cambiar la ubicación de cualquiera de los Productos con servicio. Estos Servicios no están disponibles en todas las ubicaciones. La obligación de Dell de proporcionar estos Servicios para Productos con servicio que se hayan cambiado de ubicación está sujeta a disponibilidades locales y puede ser susceptible de tarifas adicionales, así como la inspección y nueva certificación de Productos con servicio trasladados según las tarifas de asesoramiento de materiales y



## Descripción del servicio

### Basic Hardware Support (Asistencia Básica de Hardware)

tiempo de Dell vigentes en ese momento. El Cliente proporcionará a Dell acceso suficiente, libre y seguro a las instalaciones del Cliente para que Dell pueda cumplir con estas obligaciones. Este Servicio no incluye asistencia técnica para daños producidos con motivo del traslado de los Productos con servicio de una ubicación geográfica a otra o de una entidad a otra.

**Cancelación.** El Cliente puede dar término a este Servicio en los treinta (30) días siguientes tras el recibo del Producto con servicio proporcionándole a Dell una notificación de cancelación por escrito. Si el Cliente cancela este Servicio en los treinta (30) días tras el recibo del Producto con servicio, se le reembolsará al cliente la cantidad total menos los costes de solicitudes de asistencia técnica, si hubiese, realizadas bajo esta Descripción del servicio. No obstante, si expirase el plazo de treinta (30) días desde que el Cliente recibe el Producto con servicio, el Cliente no podrá cancelar este Servicio salvo como dicten las leyes estatales, nacionales o autonómicas correspondientes que no pueden ser modificadas por contrato.

Dell puede cancelar este Servicio en cualquier momento durante el tiempo de duración del Servicio y por cualquiera de los siguientes motivos: el Cliente no cumple con el pago del precio total de este Servicio de acuerdo con los términos de la factura; el Cliente tergiversa los términos de Dell o sus agentes; el Cliente se niega a cooperar o dificulta por cualquier medio la asistencia de los Técnico de Soportes o los técnicos in situ; el uso inapropiado y repetido por parte del Cliente de este Servicio para asuntos que quedan fuera del ámbito del mismo; o el Cliente incumple de cualquier otra forma o no respeta alguno de los términos y condiciones establecidos en esta Descripción del servicio. Si Dell cancela este Servicio, se le enviará al Cliente una notificación de cancelación por escrito a la dirección que consta en nuestros registros. La notificación incluirá la razón de tal cancelación y la fecha en que la cancelación se hace efectiva, la cual no se extenderá más allá de diez (10) días desde la fecha de envío de la notificación de cancelación al cliente, a menos que las leyes estatales dispongan otros procesos de cancelación que no pueden ser modificados por contrato.

SI DELL CANCELA ESTE SERVICIO DE ACUERDO A ESTE PÁRRAFO, EL CLIENTE NO TENDRÁ DERECHO A RECIBIR NINGÚN REEMBOLSO DE TARIFAS ABONADAS O DEBIDAS A DELL.

Dell puede, según su criterio, finalizar esta Descripción del servicio en un período de treinta (30) días tras la notificación al cliente, en cuyo caso, el Cliente podrá recibir un reembolso prorrateado de cualquier tarifa de asistencia técnica no recibida que el cliente haya pagado. Cualquier reembolso será determinado por Dell en función del tiempo transcurrido y/o el número de incidentes de asistencia técnica que Dell considere.

**Cesión del Servicio.** Conforme a las limitaciones que figuran en esta Descripción del servicio, el Cliente puede ceder este servicio a un tercero que adquiera el Producto con servicio al completo antes de que el tiempo de servicio establecido finalice, siempre y cuando el Cliente sea el comprador original del Producto con servicio y de esta Descripción del servicio o el Cliente haya adquirido el Producto con servicio y esta Descripción del servicio de su propietario original (o de un cesionario anterior) y haya cumplido con todos los procedimientos de cesión establecidos en esta Descripción del servicio (incluyendo los términos de cambio de ubicación anteriores) y que figuran en línea en <http://www.dell.com/global/tagtransfer>. Se podrá aplicar una tarifa de cesión.

Tenga en cuenta que si el Cliente o el cesionario del Cliente traslada el Producto con servicio a una ubicación geográfica en la que estos Servicios no estén disponibles o sí lo estén pero no al mismo precio que el Cliente ha pagado por este Servicio, el Cliente puede no tener cobertura o se podría imponer un cargo adicional para mantener los mismos niveles de cobertura de asistencia técnica en la ubicación nueva. Si el Cliente decide no pagar estos cargos adicionales, el Servicio del Cliente puede cambiarse de forma automática a los niveles de asistencia técnica que estén disponibles a ese precio o a un precio inferior en tales ubicaciones nuevas sin posibilidad de reembolso.

Exceptuando lo anteriormente descrito, el Cliente no puede asignar o ceder de otra forma este Servicio o los derechos de Cliente que implica, o delegar las obligaciones del Cliente sin consentimiento previo por escrito de Dell. Cualquier intento de llevar esto a cabo quedará inmediatamente anulado.



## Descripción del servicio

### Basic Hardware Support (Asistencia Básica de Hardware)

**Términos y condiciones.** Dell se complace en proporcionarle estos Servicios de acuerdo con esta Descripción del servicio y con los términos y condiciones especificados en el contrato de servicios Customer Master de Dell que figura en <http://www.euro.dell.com/service-descriptions> o en cualquier acuerdo aplicable firmado por separado con Dell por el Cliente.

*PowerEdge, PowerVault, PowerConnect, OptiPlex, Precision, Latitude y Vostro son marcas comerciales de Dell, Inc.  
Microsoft es una marca registrada de Microsoft Corporation.*