

Descripción del servicio

Punto de servicios necesarios de ProSupport de Dell

Introducción

Dell se complace en proporcionar el punto de servicios necesarios de ProSupport de Dell (los "Servicios") de acuerdo con esta descripción del sistema ("Descripción del sistema"). El presupuesto, el formulario de pedido u otra forma de facturación o confirmación del pedido establecida de común acuerdo (según corresponda, el "Formulario de Pedido") incluirán el nombre de los servicios y las opciones de servicio disponibles que adquirió. Si desea obtener ayuda adicional o solicitar una copia de los contratos de servicio, comuníquese con Soporte Técnico o con un representante de ventas de Dell.

Alcance del Servicio

Los Servicios brindan a los clientes soporte telefónico para respuestas fáciles y rápidas a preguntas comunes sobre los productos cubiertos* de Dell como parte del paquete de puntos de servicios necesarios de ProSupport de Dell. Los Servicios incluyen ayuda con software (soporte de sistemas operativos y aplicaciones), redes (soporte de redes y redes inalámbricas), terceros (soporte conjunto y solución de problemas), corrección de virus (corrección y soporte de spyware y virus), datos (soporte para migración de datos, respaldo y transferencia de archivos) y seguridad (soporte para protección de PC) para productos cubiertos para cada incidente, según lo establecido en la factura del Cliente.

Servicios disponibles	Descripción del soporte
Software (Soporte de sistemas operativos y aplicaciones)	Ayuda con el soporte de instalación y configuración del sistema operativo y asistencia adicional con preguntas o problemas sobre aplicaciones comunes, incluido el software contable, conjuntos de productividad, bases de datos y utilidades. Instalación básica de la mayoría del software de terceros. Lista completa de soporte integral: http://i.dell.com/sites/doccontent/shared-content/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf
Redes (Soporte de redes y redes inalámbricas)	Ayuda a configurar o diagnosticar redes punto a punto y Ethernet.
Terceros (Soporte conjunto y solución de problemas de terceros)	Ayuda con la solución de problemas para determinados software de terceros, hardware de impresoras y de periféricos. Lista completa de soporte conjunto: http://i.dell.com/sites/doccontent/shared-content/services/en/Documents/prosupport-collaborative-software-assistance-list-enterprise-and-end-user.pdf
Corrección de virus (Soporte de spyware y virus)	Ayuda con la solución de problemas y corrección de la mayoría de virus y spyware.
Datos (Soporte para migración de datos, respaldo y transferencia de archivos)	Ayuda para copiar datos de un disco duro a otro y para migrar datos de un sistema a otro. Formateo y preparación de la unidad que recibe la transferencia de datos para que funcione en el sistema host. Ayuda para respaldar los datos de una PC Dell en medios externos propiedad del cliente. Ayuda para usar utilidades de software para recuperar archivos dañados o que faltan, siempre que sea posible. (Es posible que algunos archivos no se puedan recuperar).

Seguridad (Soporte para protección de PC)	Ayuda con la instalación y la configuración básica de software de seguridad clave (que el cliente adquiere por separado). Ayuda con la instalación y la configuración de software de seguridad y con la configuración de análisis de virus y firewalls personales.
--	--

A. Servicios de soporte

Este servicio ofrece soporte técnico telefónico durante el periodo de cobertura de la garantía de hardware que se aplica a los productos cubiertos del cliente. El soporte puede adquirirse para cada incidente. Este servicio incluye:

- Servicio de soporte por teléfono, durante el horario comercial local, excluyendo los feriados nacionales locales para el centro de expertos globales de Dell con personal de analistas superiores para la ayuda con la solución de problemas de software.
- Un evento de diagnóstico único de ayuda remota para la solución de problemas para los problemas de soporte común de acuerdo con la tabla anterior de la página 1 que indica los servicios disponibles y la descripción de soporte, cuando esté disponible y con el consentimiento del cliente, en que los técnicos de Dell se conecten directamente con su sistema a través de una conexión de Internet segura para acelerar la solución de problemas.
- El soporte está determinado por el tipo de problema. El agente de soporte técnico lo establece en el momento de la llamada del cliente. A continuación, existen dos tipos de problemas cubiertos en esta Descripción del servicio:

Punto de servicios necesario de ProSupport de Dell

Punto de servicio necesario para soporte de software de ProSupport	• SW lo adquirió en la caja o mediante un tercero revendedor. • Funciones de soporte de aplicaciones específicas: instalar/desinstalar actualizaciones, saber cómo hacer algo fácil, reinstalar según la configuración de fábrica. • Cobertura para los exploradores de Internet comunes, programas de correo electrónico, aplicaciones de productividad, finanzas personales, edición de películas y fotografías. Por ej., Adobe Photoshop, MS Office, QuickBooks, Adobe Acrobat. • Incluye configuración de redes inalámbricas o con cable desde la caja a la red. • Ayuda para saber cómo hacer respaldo de datos, migración y transferencia de archivos. • Soporte de sistemas operativos: reinstalación del sistema operativo para respaldo de datos/instalación paralela, ayuda con el mantenimiento y soporte para "saber cómo hacer algo", configuración avanzada de Windows Vista, restauración de PC/OSRI con pérdida de datos, configuración avanzada de Windows 7, ayuda para instalar/actualizar y configurar SO XP/Vista. • Soporte con correo electrónico/acceso a Internet: MS Internet Explorer, compatibilidad/conflictos del explorador, tutorial/configuración de servicios de correo electrónico, MS Outlook/Express. • Soporte con la impresora/fax/escáner conectado a la PC.
---	---

Punto de servicios necesario de ProSupport para soporte de antivirus/malware	• Ayuda con la corrección de virus, spyware, malware and rootkit en el equipo. • Reparación de cualquier problema del sistema operativo (problemas de arranque, pantallas azules, etc.). • Aplicación de modificaciones y retoques del sistema. • Realización de actualizaciones críticas del sistema operativo. • Prueba del sistema operativo para un funcionamiento correcto. • Proporción de consejos para ayudar a evitar futuras infecciones. • Si no puede reparar un problema mediante los métodos anteriores, el técnico guiará al cliente para una reinstalación del SO.
---	--

B. Responsabilidades de Dell y procedimientos para el servicio

Cómo obtener soporte. El cliente, o las personas que el cliente autorice, deben llamar al soporte técnico de Dell para recibir soporte. Un técnico de Dell solicitará el número de pedido del cliente, las marcas de hardware y software relevantes y los números de modelo o versión. Para recibir los servicios, el cliente debe confirmar (a) que tiene acceso total al hardware o software que ha originado el problema y (b) que ha realizado un respaldo del software o de los datos que pueden resultar afectados por el producto cubierto.

Primer paso: llamada para obtener asistencia

- Por solicitudes de soporte telefónico, comuníquese con el soporte técnico de Dell. Los números del soporte telefónico se encuentran disponibles en www.support.dell.com.
- Llame desde una ubicación en la que tenga acceso físico al Producto Cubierto.
- Indique el número de la etiqueta de servicio y demás información cuando el agente de soporte técnico se lo solicite. El analista verificará el producto cubierto del cliente y la correspondiente descripción del servicio, y confirmará si los servicios se encuentran vigentes.

Segundo paso: colaboración con la solución telefónica de problemas

- Cuando el analista se lo solicite, el cliente debe identificar los mensajes de error que haya recibido y el momento en que se produjeron, las actividades que hayan precedido al mensaje de error y los pasos que ya haya tomado al intentar solucionar el problema.
- El agente de soporte técnico trabajará con el cliente mediante una serie de pasos para la solución del problema a fin de diagnosticarlo.

Número de pedido. El Cliente debe mantener la confidencialidad del número de pedido que le suministró Dell en relación con estos Servicios. **Dell no es responsable del uso no autorizado del número de pedido o contrato de un Cliente.**

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

Copia de archivos. Por ley, Dell no puede copiar material plagiado o protegido por derechos de autor. El cliente reconoce que es propietario del copyright o tiene una licencia para realizar copias de todos los archivos que hay en su sistema y que el cliente no tiene archivos en su sistema que pueden generar que Dell sea responsable de violación de copyright si Dell copia esos archivos como parte de los servicios, como por ejemplo, pero sin limitación, archivos de música, archivos de películas o archivos de fotografías sujetos a restricciones de copyright. El cliente acepta la responsabilidad y acuerda indemnizar y eximir a Dell de toda responsabilidad, daño, demanda o procedimiento judicial que se origine a partir de la imposibilidad del cliente de eliminar dichos archivos del sistema antes de llamar a Dell para solicitar los servicios.

Ayuda colaborativa

Si surge un problema con determinados software y productos de terceros utilizados comúnmente con el Producto Cubierto del Cliente, Dell funcionará como único punto de contacto (según lo establecido en este documento) hasta que se aislen y escalen los problemas al proveedor externo del producto. Específicamente, Dell se comunicará con el proveedor externo y elaborará una "descripción del incidente del problema" o una "notificación de problema" en nombre del Cliente, además de proporcionar la documentación necesaria del problema. Una vez que se involucre al proveedor, Dell monitoreará el proceso de resolución del problema y obtendrá los planes de resolución y estado del proveedor hasta que este resuelva el problema, ya sea brindando la solución específica, indicando las acciones que se deban tomar para la solución, o proporcionando una solución alternativa, cambios en la configuración o la escalación de un informe de error. Si el Cliente lo solicita, Dell iniciará procedimientos de administración de escalación dentro de Dell o de la organización del proveedor.

Para poder utilizar el soporte conjunto, 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.

Puede ver cuáles son los socios actuales de soporte conjunto en www.Dell.com/CollaborativeSupport. Tenga en cuenta que los Productos Cubiertos de terceros pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes.

Solución de problemas de software

Este servicio incluye la solución de problemas de software de OEM de Dell con Soporte conjunto (según lo establecido anteriormente) para determinadas aplicaciones, sistemas operativos y firmware de OEM de Dell en los Productos Cubiertos (los "**Productos de software cubiertos**") por vía telefónica o mediante transmisión de software y demás información a través de medios electrónicos o mediante el envío de software, o demás información al cliente. Los Productos de Software Cubiertos incluyen aplicaciones de cliente instaladas previamente para usuarios finales, como el software Norton AntiVirus™, el paquete de software Microsoft® Office, el software contable Intuit® QuickBooks®, el software Adobe® Photoshop® y el software Adobe Acrobat®. También se admiten ciertas aplicaciones para servidores, como la solución Microsoft Small Business Server. Si desea obtener una lista actualizada de los Productos de Software Cubiertos, comuníquese con un analista de soporte técnico de Dell.

Límites del servicio de solución de problemas de software de OEM de Dell. Dell no garantiza la solución de ninguna consulta particular relacionada con software ni garantiza que el Producto de Software Cubierto produzca un resultado específico. 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 pregunta mediante el soporte telefónico. El Cliente comprende y acepta que quizá Dell no pueda solucionar las consultas de este tipo, y también comprende y acepta que deberá hacer arreglos independientes con el editor del software en cuestión para solucionar dichas consultas.

Este servicio no incluye

- Mano de obra y reemplazo de piezas para los productos cubiertos. Consulte la garantía limitada y el servicio aplicable para conocer los detalles sobre el reemplazo de piezas y los servicios de reparación de los productos de Dell™.
- Servicios en el sitio o en el hogar. (Estos son contratos por separado con términos y condiciones únicas).
- Soporte cuando la compatibilidad del sistema con el software está en duda o la configuración no es válida.
- Complementos de terceros.
- Suministro de actualizaciones de software o nuevas versiones de software.
- Soporte para versiones de los productos cubiertos anteriores a la versión actual (Dell hará lo que esté a su alcance comercialmente para ofrecer soporte para las versiones anteriores).
- Soporte para freeware o shareware (programas compartidos).
- Servicios de capacitación remota o in situ.
- Scripts, programación, diseño de base de datos o desarrollo Web.
- Claves de productos para activación.
- Recuperación de software o datos perdidos.
- Soporte por daño intencionado o accidental.
- Otras actividades, como por ejemplo, la instalación, la desinstalación, la reubicación, el mantenimiento preventivo, la asistencia para la formación o la administración remota.
- Accesorios, artículos de suministro, reemplazo de medios, suministros operativos, periféricos ni piezas como baterías, estructuras y cubiertas, ni el soporte para estos.
- Soporte directo de productos de terceros ni soporte de versiones no admitidas actualmente por el fabricante, proveedor o socio.
- Soporte de equipos dañados por casos fortuitos (por ejemplo: relámpagos, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes, entre otros), uso indebido, accidentes, maltrato del producto cubierto o sus componentes (por ejemplo: el uso de líneas de voltaje incorrecto, el uso de fusibles incorrectos, el uso de dispositivos o accesorios incompatibles, la ventilación inadecuada o insuficiente o el incumplimiento de las instrucciones de operación, entre otros), la modificación, la instalación en entornos operativos o físicos incorrectos, el mantenimiento incorrecto por el cliente (o algún agente del cliente), el traslado del producto cubierto, la extracción o alteración del equipo o de las etiquetas de identificación o las fallas causadas por un producto del que Dell no es responsable.
- Conexión inalámbrica, en red o remota avanzada, instalación, optimización y configuración de aplicaciones que no estén descritas en este contrato.
- Scripts, programación, diseño o implementación de bases de datos, desarrollo web o núcleos recopilados.
- Cualquier actividad no descrita expresamente en esta Descripción del servicio.
- Las exclusiones adicionales se pueden aplicar según lo determinado por Dell de vez en cuando y se publicarán en www.dell.com.

Ningún contenido de esta Descripción del servicio afecta a los derechos estatutarios aplicables.

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 los Productos Cubiertos por el Servicio, a los datos contenidos en ellos y a todos los componentes de hardware y software incluidos y los puedan utilizar con el objetivo de proporcionar estos Servicios. Si el Cliente no dispone de dicha autorización, es su responsabilidad obtenerla y hacerse cargo de los gastos, antes de que el Cliente solicite a Dell la prestación de estos Servicios.

Cooperar con el analista telefónico. El cliente acepta colaborar con el analista telefónico o los técnicos in situ de Dell y seguir sus indicaciones. La experiencia muestra que la mayoría de los errores y problemas de sistemas pueden solucionarse por teléfono, como resultado de una estrecha colaboración entre el usuario y el analista o técnico.

Mantener software y versiones revisadas. El Cliente deberá mantener el software y cualquier Producto Cubierto por el Servicio en los niveles mínimos de versión o configuración especificados por Dell en PowerLink para Dell | EMC Storage o EqualLogic™, o como se especifica en www.support.dell.com para los Productos Cubiertos adicionales. El Cliente también tiene que garantizar la instalación de piezas de recambio, parches, actualizaciones de software o versiones posteriores, tal y como indica Dell, para que los Productos Cubiertos puedan acceder a este Servicio.

Respaldo de datos y eliminación de datos confidenciales. El Cliente deberá realizar un respaldo de todos los datos, del software y de los programas en todos los sistemas afectados antes y durante la prestación del Servicio. El Cliente deberá hacer copias periódicas de respaldo 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 retirar cualquier información personal, confidencial o de su propiedad, y cualquier medio extraíble como tarjetas SIM, CD o tarjetas de PC, independientemente de que haya o no un técnico en el lugar proporcionando asistencia.

Las siguientes disposiciones que limitan la responsabilidad de Dell por la falla del Cliente de no respaldar datos y eliminar datos confidenciales antes de realizar el servicio se aplican a los clientes comerciales solo en Brasil, Argentina y Chile, y no se aplican a los clientes de consumo personal conforme a las reglamentaciones del consumidor local en dichos países:

DELL NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LO SIGUIENTE:

- NINGUNA PÉRDIDA DE SUS DATOS CONFIDENCIALES, PERSONALES NI CON DERECHOS DE PROPIEDAD;
- LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE;
- LA PÉRDIDA O EL 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 QUE SE HA DEVUELTO A DELL;
- LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O RED; O
- CUALQUIER ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TERCEROS.

Dell no será responsable de la restauración o reinstalación de programas o datos. Al devolver un Producto Cubierto o parte del mismo a Dell, el Cliente solo incluirá el Producto Cubierto o la pieza que haya solicitado el técnico por teléfono.

Garantías de terceros. Estos Servicios pueden hacer que sea necesario 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 prestación de los Servicios por parte de Dell no afectará a dichas garantías o, si lo hace, el Cliente deberá aceptar las consecuencias. Dell no se hace responsable de garantías de terceros ni de ningún efecto que los Servicios puedan tener sobre dichas garantías.

Términos y condiciones

Esta Descripción del servicio se celebra entre usted, el cliente ("usted" o el "Cliente"), y la entidad de Dell que aparece identificada en la factura emitida por la contratación de este Servicio. Este Servicio se presta conforme a lo establecido en el acuerdo maestro de servicios del Cliente firmado por separado con Dell, y está regido por dicho acuerdo, que autoriza explícitamente la contratación de este Servicio. En caso de que no exista tal acuerdo y en función de la ubicación del Cliente, este Servicio se ofrece en conformidad y reglamentado por los Términos y condiciones de venta, servicio y soporte técnico estándar de Dell, que están disponibles a pedido o en la página web local de Dell específica del país (si corresponde, el "Acuerdo"). En la medida que cualquiera de los términos de esta Descripción del servicio entre en conflicto con los términos del Acuerdo, serán los primeros los que prevalezcan, pero únicamente en el alcance del conflicto específico, no debiendo entenderse que sustituyen a ningún otro término del Acuerdo que no entre específicamente en contradicción con esta Descripción del servicio.

Consulte la tabla que aparece a continuación que detalla la URL según la ubicación del Cliente donde es posible encontrar el Acuerdo correspondiente. Las partes reconocen haber leído las condiciones en el sitio web y aceptan respetarlas. Además, el Cliente acuerda que al renovar, modificar, extender o continuar utilizando el servicio más allá del plazo inicial, el servicio estará sujeto a la Descripción del servicio actual disponible para su revisión en www.dell.com/servicedescriptions/global, o en el caso de que sea un cliente de consumo, en [Contratos de servicio | Consumidor de Dell](#).

Al realizar el pedido de los Servicios, al recibir la prestación de los Servicios, al usar los Servicios o el software asociado, o al hacer clic sobre el botón "Acepto" o activar la casilla "Acepto" u otra opción similar, que aparecen en el sitio web Dell.com en relación con su contratación o en una interfaz de Internet o del software de Dell, usted acepta las condiciones de esta Descripción del servicio y 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 legal, reconoce disponer de la autoridad necesaria para obligar a dicha entidad a 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 se solicite a los Clientes de determinados países que formalicen un Formulario de Pedido debidamente firmado.

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones correspondientes a su contratación de servicios Dell	
	Clientes que contratan servicios de Dell directamente a Dell	Clientes que contratan servicios de Dell a través de un distribuidor de Dell autorizado
Estados Unidos	www.dell.com/terms	www.dell.com/terms
Canadá	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francocanadiense)	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francocanadiense)
Países de Latinoamérica y del Caribe	Sitio web específico del país local www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global , o en el caso de que sea un cliente de consumo, Contratos de servicio Consumidor de Dell .	Sitio web específico del país local www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global , o en el caso de que sea un cliente de consumo, Contratos de servicio Consumidor de Dell .
Asia-Pacífico-Japón	Sitio web específico del país local www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global , o en el caso de que sea un cliente de consumo, Contratos de servicio Consumidor de Dell .	Las Descripciones del servicio y otros documentos relativos al servicio de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le compra al vendedor, sus obligaciones como receptor del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente, 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.

Europa, Oriente Medio y África	Sitio web específico del país local www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global, o en el caso de que sea un cliente de consumo, Contratos de servicio Consumidor de Dell* Además, los clientes ubicados en Francia, Alemania y el Reino Unido pueden seleccionar la URL que les corresponda: Francia: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemania: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: www.dell.co.uk/terms	Las Descripciones del servicio y otros documentos relativos al servicio de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le compra al vendedor, sus obligaciones como receptor del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente, 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 con solo ingresar a www.dell.com desde un equipo conectado a Internet en su localidad o con seleccionar la opción que corresponda en "Seleccione un país o región" en el sitio web de Dell <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

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

1. Productos cubiertos

Este Servicio está disponible en productos cubiertos que incluyen Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Alienware™ y XPS™; Venue™, que se adquieran en una configuración estándar ("**Productos cubiertos**"). Se añaden Productos Cubiertos periódicamente, por lo que se recomienda comunicarse con su representante de ventas para obtener la lista más actualizada de los Servicios disponibles en sus productos Dell o no pertenecientes a Dell. Todos los Productos Cubiertos se etiquetan con un número de serie (la "**Etiqueta de servicio**"). El Cliente deberá adquirir un acuerdo de servicio independiente para cada Producto Cubierto. Por ejemplo, una impresora adquirida de forma conjunta con un equipo portátil no está cubierta por el contrato de servicios del equipo portátil; la impresora y el equipo portátil requerirán contratos de servicios por separado. Indique la Etiqueta de servicio del Producto Cubierto cuando se comunique con Dell en relación con este Servicio.

2. Plazo de servicio

Esta Descripción del servicio comienza en la fecha que se indica en el Formulario de Pedido y continúa durante el período ("**Período**") que también se indica en el Formulario de Pedido. Según proceda, el número de sistemas, licencias, instalaciones, implementaciones, puntos finales gestionados o usuarios finales para los cuales el Cliente ha adquirido uno o más Servicios, el importe o precio y el Período correspondiente para cada Servicio se indican en el Formulario de Pedido del Cliente. A menos que el Cliente y Dell acuerden lo contrario por escrito, las contrataciones de servicios en virtud de la presente Descripción del servicio deberán realizarse únicamente para el uso interno por parte del Cliente y no para fines de distribución o para ejecutarse como parte de un servicio prestado por una compañía de servicios.

3. Información adicional importante

- A. Reprogramación.** Una vez que se haya programado este Servicio, cualquier cambio que se haga en la programación deberá producirse como mínimo ocho días naturales antes de la fecha programada. Si el Cliente cambia la planificación de este Servicio con una anticipación de siete días respecto de la fecha programada o en un plazo inferior, estará sujeto a un cargo por cambio en la programación no superior al 25 % del precio de los Servicios. El Cliente deberá confirmar cualquier cambio en la programación del Servicio al menos ocho días antes del inicio de dicho Servicio.
- B. Límites comercialmente razonables del alcance del Servicio.** Dell puede rechazar la provisión de los Servicios si, a su parecer, su prestación genera un riesgo no razonable para Dell o para los proveedores de servicios de Dell, o si algún servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell no es responsable de ninguna falla o demora en la prestación por causas ajenas a su voluntad, incluida la falta de cumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en esta Descripción del servicio. El Servicio abarca solamente los usos para los que el Producto Cubierto se ha diseñado.
- C. 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 asesoría, de gestión, 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. Si no existiese dicho acuerdo, los servicios opcionales se proporcionan conforme a lo establecido en esta Descripción del servicio.
- D. Asignación.** Dell puede asignar este Servicio o Descripción del servicio a otros proveedores de servicios que considere aptos.
- E. Cancelación.** Dell podrá cancelar este Servicio en cualquier momento de su Período de vigencia por cualquiera de estos motivos:
 - el Cliente no paga la totalidad del costo de este Servicio de acuerdo con los plazos de las facturas;
 - el Cliente adopta una actitud insultante o amenazadora, o se niega a colaborar con el analista que le proporciona asistencia o con el técnico desplazado in situ; o
 - el Cliente no cumple con todos los términos y condiciones estipulados en esta Descripción del servicio.

Si Dell cancela este Servicio, lo notificará por escrito al Cliente en la dirección indicada en su factura. En este aviso, se indicará el motivo de la cancelación y la fecha en la que se hará efectiva, que no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en la que Dell envíe el aviso de cancelación al Cliente, a menos que la legislación local establezca otras disposiciones de cancelación que no puedan modificarse por acuerdo. Si Dell cancela este Servicio por alguno de los motivos anteriores, es posible que el Cliente no tenga derecho al reembolso de ninguno de los importes abonados o debidos a Dell.

F. Limitaciones geográficas y traslado. El presente Servicio solo se prestará en los lugares indicados en la factura del Cliente. Este Servicio no está disponible en todas las ubicaciones. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, el horario de soporte técnico y los tiempos de respuesta in situ, variarán según la localización geográfica; en consecuencia, es posible que no se puedan contratar determinadas opciones en la ubicación del Cliente. Comuníquese con su representante de ventas para ver más información. La obligación de Dell de proporcionar los Servicios en los Productos Cubiertos trasladados está sujeta a diversos factores, que incluyen, entre otros, la disponibilidad local del Servicio, el pago de tasas adicionales, e inspecciones y nuevas certificaciones de los Productos Cubiertos sujetas a las tarifas de Dell de asesoramiento sobre materiales vigentes en ese momento.

G. Transferencia del Servicio. Sujeto a las limitaciones establecidas en esta Descripción del servicio, el Cliente podrá transferir el Servicio a un tercero que compre la totalidad del Producto Cubierto al Cliente antes de que finalice el Período de servicio vigente en ese momento, siempre que el Cliente fuera el comprador original del Producto Cubierto y quien contratase este Servicio, o los adquiera y contrate respectivamente de su propietario original (o de un tercero a quien se le transfirieran previamente) y siguiera todos los procedimientos de transferencia disponibles en www.support.dell.com. Es posible que se aplique un recargo por transferencia. Recuerde que, si el Cliente o el cesionario de este trasladan el Producto Cubierto a un lugar en el que no está disponible el Servicio (o no está disponible al mismo precio), podrían no tener cobertura o podrían incurrir en gastos adicionales para mantener las mismas categorías de cobertura de soporte en la nueva ubicación. Si el Cliente o su cesionario deciden no abonar dicha cantidad adicional, su Servicio podría cambiarse automáticamente a categorías de soporte disponibles al precio inicial o a un precio menor en la nueva ubicación, sin reembolso alguno.

© 2014 Dell Inc. Todos los derechos reservados. En este documento, pueden utilizarse otras marcas y nombres comerciales para referirse a las entidades propietarias de dichas marcas y nombres, o a sus productos. Puede obtenerse una copia en papel de las condiciones de venta de Dell previa solicitud.