

## Contrato de Partner de Canal de Dell

### 1. (¿Qué es este documento?).

- 1.1 Este documento (el “**Contrato**”) constituye un contrato entre Dell y aquellas compañías cuyo objeto es la reventa de hardware, software, y productos y servicios asociados de ordenador (entre los que se incluyen impresoras y consumibles, conjuntamente denominados (los “**Productos**”) a otras empresas y/o consumidores – generalmente en circunstancias donde los Productos Dell son revendidos sin ser modificados (en las mismas condiciones en las que se recibieron) en las que las estas empresas y/o consumidores serán usuarios finales de los Productos y serán residentes en el País al que Dell ha enviado los Productos.
- 1.2 Si su empresa desea adquirir Productos a Dell para revenderlos en la forma descrita en la sección 1.1 anterior, este Contrato (y cualesquiera otros documentos indicados en el mismo) se aplica a las relaciones entre su empresa y Dell y – nos referiremos a su empresa como “**usted**” en este Documento y al Grupo correspondiente de empresas de Dell como “**nosotros o Dell**”. También podemos referirnos a una “**Parte**” en el Contrato –designándole a “**usted**” o a nosotros, o a “**las Partes**” en el Contrato – designándole a usted o a nosotros, según sea el caso.
- 1.3 La compañía/as de Dell con la que usted contratará será la del País/es en el que sea usted residente. Los datos de estas compañías se facilitan en la tabla situada al final de este Contrato.
- 1.4 Este Contrato y los otros documentos explícitamente indicados en el mismo constituyen su relación contractual con Dell y contienen la base en virtud de la cual, usted puede adquirir los Productos y revenderlos. Estos documentos conjuntamente, sustituyen todos los contratos, acuerdos y compromisos, escritos y verbales, entre usted y nosotros. Ambas Partes aceptan que se han basado exclusivamente en el contenido de este Contrato y en los otros documentos explícitamente señalados en el mismo para adoptar su decisión de concluir este Contrato.
- 1.5 Este Contrato prevalece sobre los términos y condiciones de todos los documentos que se indican en el mismo (incluida la Guía del Programa aludida en la Cláusula 2, donde el Revendedor ha solicitado convertirse en Partner). Este Contrato, la Guía del Programa y cualesquiera anexos específicos de reventa y descripciones del Producto, prevalecerán sobre cualquier documentación estándar de Dell y sobre cualesquiera términos y condiciones estándar que puedan adjuntarse a sus, o a nuestras, solicitudes de pedido, confirmaciones de pedido o facturas estándar.
- 1.6 En caso de existencia de discrepancias entre los documentos señalados a continuación, se aplicarán internamente en el orden señalado a continuación y, en su caso, la versión más moderna prevalecerá sobre cualquier antigua:
  - 1.6.1 este Contrato de Partner de Canal, incluidos los Anexos, sus actualizaciones o modificaciones;
  - 1.6.2 la Guía del Programa; (si fuera relevante)
  - 1.6.3 cualesquiera Adiciones específicas de reventa (en su caso);
  - 1.6.4 descripciones del Producto; y
  - 1.6.5 cualesquiera otros documentos o anexos indicados en este Contrato;
- 1.7 Si su empresa desea comprar Productos de Dell para revenderlos como parte de una solución OEM “Original Equipment Manufacture” (Fabricante de equipos originales) a una tercera parte, tanto si estos Productos están o no considerados como Custom Factory Integration, CFI, (Integración personalizada en fábrica) este Contrato no será aplicable a la venta de tales Productos siendo necesario que el Contrato se celebre con el Industry Solution Group de Dell.
- 1.8 Este Contrato surte efectos entre nosotros cuando usted formule su primera solicitud de pedido y el mismo continuará en vigor hasta su finalización de acuerdo con alguna de las formas especificadas en la cláusula 15 siguiente.

### 2. Dos Tipos de Relaciones

- 2.1 Existen dos tipos de relaciones que Dell está dispuesta a mantener con usted. Usted puede ser un revendedor standard, “**Revendedor**” de Productos comerciales o de Productos de Consumo para su reventa a usuarios finales que sean empresarios o consumidores, (siendo de aplicación lo dispuesto en este Contrato aún cuando usted no hubiera comunicado este extremo a Dell) o exclusivamente para la reventa de



Productos comerciales a usuarios finales que sean empresarios, exclusivamente, o un miembro del Programa “PartnerDirect” de Dell, el “Programa” – un “**Revendedor Inscrito o Certificado**” / “**Partner**”.

- 2.2 **Si usted es un Revendedor**, normalmente le dirigiremos a una versión de “Revendedor Standard” de nuestras “Páginas Premier” (“**Standard PP**”), que incluyen información de Producto y un sistema de formulación de pedidos on-line. Gestionaremos nuestra relación con usted a través de ese Standard PP, siendo usted responsable de mantener la confidencialidad de sus claves y passwords, no estando usted autorizado a otorgar acceso al Portal a ningún tercero sin la previa autorización por escrito de Dell . Este Contrato, junto con las especificaciones de Producto y los precios sobre el Standard PP vigentes en cada momento constituirá nuestra total relación contractual con usted en relación a los Productos que usted nos solicite.
- 2.3 **Si usted ha solicitado ser un Partner**, su solicitud así como el apropiado nivel de registro será considerado en relación a los criterios fijados en la Guía del Programa. Una vez que usted ha sido aceptado dentro del Programa, le dirigiremos a un Portal on-line especial (“Portal”) y a través de este Portal a una versión especial de de nuestras “Páginas Premier” para Partners (“**Partner PP**”) que incluyen información de Producto y un sistema de formulación de pedidos que nosotros diseñaremos específicamente para usted. Gestionaremos nuestra relación con usted a través del Portal y de la Partner PP, siendo usted responsable de mantener la confidencialidad de sus claves y passwords, no estando usted autorizado a otorgar acceso al Portal a ningún tercero sin la previa autorización por escrito de Dell. Este Contrato junto con las especificaciones de Producto y los precios del Portal (incluyendo las disposiciones y condiciones de cualquier rebaja u otros sistemas de incentivos en cualquier momento ofertados por Dell a los Partners) y los contenidos de la “**Guía del Programa**” sobre el Portal y la Partner PP constituirán nuestra relación contractual total con usted en relación a los Productos que usted nos solicite. Mediante su solicitud para ser Partner de Dell, usted acepta que, en el supuesto de ser aceptado, los datos de identificación de su empresa (como por ejemplo: nombre de la empresa, CIF, dirección, teléfono, página web, tipo de organización, áreas de práctica, y nombres de contacto) serán puestos a disposición del público a través de la página web de Dell [www.dell.com](http://www.dell.com) para que aquellos clientes que estén buscando un revendedor de Dell, a través del buscador de Partners, o herramientas similares que se pudieran implementar. Si usted tuviera presencia en varios países, usted deberá solicitar ser Partner para cada una de las entidades legales de Dell detalladas en la tabla de entidades Dell contratantes y jurisdicciones que aparecen al final del Contrato.

### 3. **Sobre la independencia de las Partes.”**

Todas las compañías que nos adquieren Productos para su reventa, deben, al menos, ser un Revendedor. Utilizamos el término “Partner” (socio) para algunas de nuestras relaciones, pero usted y nosotros estamos de acuerdo en que este Contrato no crea ninguna vinculación asociativa o societaria entre las Partes, , y usted y nosotros continuaremos siendo partes contratantes independientes. La condición de miembro en los niveles más altos del Programa se produce en base en una evaluación basada en el mérito. Los datos adicionales de cómo solicitarlo están a su disposición cuando lo solicite.

### 4. **Utilización de nuestro “Logo de Partner” y otras imágenes protegidas de Dell.**

Si usted es un Revendedor y tiene nuestra aprobación por escrito (de la que nos reservamos el derecho a concederla o restringirla) o si usted es un Partner, tiene derecho a utilizar el Logo de Partner de Dell adecuado, imágenes de Dell protegidas y otro material con marca Dell, de acuerdo con su nivel específico de participación en el Programa, libre de cargos, por el plazo de vigencia de su relación contractual con Dell. Por favor, asegúrese de que usted cumple en todo momento con los Términos y Condiciones del Uso del Logo y/o los Términos y Condiciones de Uso de las Imágenes Registradas de Dell. Si usted es un Partner, encontrará las disposiciones aplicables en el Portal. Si usted es un Revendedor nos puede solicitar una copia de las disposiciones aplicables cuando solicite la aprobación para utilizar nuestros logos o imágenes.

### 5. **Respeto de la Propiedad Intelectual e Industrial.**

- 5.1 La Marca “Dell” y nuestra “propiedad intelectual e industrial” (incluyéndose pero no limitándose a) todos los derechos de autor, marcas, marcas de servicio, patentes, derechos sobre bases de datos, derechos sobre diseños y nombres de dominio, independientemente de que se encuentren inscritos o no) son muy importantes para nosotros. Usted solamente puede utilizar nuestra propiedad intelectual e industrial en las formas que expresamente le hemos indicado por escrito que son aceptables para nosotros. Si usted es un Partner encontrará estas instrucciones en el Portal. Si usted es un Revendedor nos debe solicitar una copia de las instrucciones cuando solicite la aprobación para utilizar nuestra propiedad intelectual e industrial. Cuando solicite la aprobación para utilizar nuestros derechos de autor sobre imágenes de Producto, se le exigirá que acepte y cumpla con los Términos y Condiciones de Uso de las Imágenes Registradas de Dell
- 5.2 Nosotros no le solicitamos ningún derecho sobre su propiedad intelectual e industrial. Cada uno de nosotros indemnizará al otro por las reclamaciones formuladas por terceros, por razón de nuestro uso respectivo de la propiedad intelectual e industrial de dichos terceros.

5.3 Si usted tiene derecho a utilizar y a comercializar la propiedad intelectual e industrial de un tercero, dicho uso de dicha propiedad intelectual e industrial se basa exclusivamente en cualesquiera permisos otorgados por el tercero y es de su exclusiva responsabilidad obtener dicho permiso de los titulares de dichos derechos. El uso de nuestros servicios Custom Factory Integration,CFI,( servicios de Integración Personalizada en Fábrica) para la adaptación de Productos de conformidad con las exigencias del cliente, se condiciona a que usted acepte nuestros términos y condiciones para la prestación de dicho servicio, que están a su disposición cuando usted las solicite.

## **6. Formulación de pedidos, confirmación de pedidos y adecuación a un fin específico.**

6.1 Usted formulará todos los pedidos a través de su Standard PP o Partner PP o por escrito a su responsable comercial de Dell, según sea el caso, y deberá asegurarse, antes de formular el pedido, de la adecuación de la descripción de los Productos a sus necesidades, o de las necesidades de sus usuarios finales. Si usted efectúa el pedido on-line, Dell le indicará sus nombres y contraseñas de uso (los “Códigos de Compra”). Al aceptar y utilizar los Códigos de Compra, usted reconoce la validez de un pedido electrónico y acepta ser responsable del pago en su integridad de cualesquiera Productos que hayan sido objeto de pedidos utilizando dichos Códigos de Compra. Usted es responsable de mantener la confidencialidad y el control de uso de los Códigos de Compra. Si usted cree que se ha producido alguna transacción no autorizada en su cuenta, usted deberá notificarlo a su responsable comercial de Dell.

6.2 Todos los pedidos se considerarán solicitudes de Productos y no serán vinculantes para nosotros hasta que les hayamos emitido una confirmación de pedido formal. Intentaremos que nuestros Productos se entreguen en la forma descrita en nuestras descripciones de Productos – pero están sujetos a disponibilidad y nos reservamos el derecho de efectuar cambios en sus especificaciones más adelante. Una vez se haya emitido una confirmación de pedido por Dell, usted no tiene derecho a cancelar un pedido, ni parte del mismo, sin nuestro previo consentimiento por escrito, salvo que se aplique lo dispuesto en el apartado 15.3. Cualquier variación de un pedido debe acordarse por escrito por las Partes.

6.3 Nosotros no podemos garantizar la adecuación de los Productos para ningún fin específico. En especial, nuestros Productos no están diseñados para ser utilizados en ninguna aplicación ni entorno en el que la fiabilidad absoluta sea crítica para el cumplimiento de un proceso o para la seguridad de seres humanos, animales, propiedad intelectual e industrial, o bienes inmuebles. El Revendedor, o el Partner, comprende y acepta que Dell no efectúa ninguna declaración ni garantía de que los Productos sean adecuados para cualesquiera usos de alto riesgo. Cualquier intento de aplicación de este tipo debe acordarse expresamente por escrito por nosotros con anterioridad a la confirmación del pedido de esos Productos.

6.4 Si le ayudamos a configurar y a cumplimentar su pedido, este asesoramiento se facilitará exclusivamente como una sugerencia no vinculante por la que no aceptaremos ninguna responsabilidad, salvo que se acuerde, dentro de unos parámetros específicos y por escrito, para pedidos individuales por uno de nuestros Administradores, en base a un análisis individualizado, caso por caso. En consecuencia, usted mismo debe comprobar y validar la adecuación de todas las sugerencias y directrices antes de completar el pedido.

6.5 Cuando se formule un pedido, nos reservamos el derecho de sustituir Productos que sean equivalentes en todos los aspectos o mejores, que los Productos que usted nos ha solicitado, sin embargo no efectuaremos ninguna variación significativa a los Productos objeto de pedido sin su consentimiento. Nos reservamos el derecho a suministrar partes reacondicionadas para su uso como piezas de repuesto, o elementos de reparación y también de venderles Productos totalmente reacondicionados siempre que le comuniquemos el estado reacondicionado del Producto en el momento en el que cumplimentemos el pedido, o con anterioridad.

## **7. Entrega y Devoluciones.**

7.1 Fabricaremos, suministraremos y le entregaremos los Productos en la forma establecida en la confirmación del pedido, utilizando los procesos de entrega y montaje estándar de Dell o, en otro caso, en la forma acordada por escrito entre las partes. Al hacerlo, Dell tiene derecho a sustituir los componentes del Producto por componentes de una especificación equivalente o mejor. Las fechas y plazos de entrega indicados por Dell en las confirmaciones de pedido, son meramente indicativos, y Dell no se verá comprometido por estas fechas de entrega a menos que específicamente se hubiera acordado por escrito entre las Partes.

7.2 La “**Entrega**” de un Producto tendrá lugar cuando el Producto esté listo para su descarga en el “**Lugar de Entrega**” especificada en la confirmación del pedido, o en otro lugar acordado entre las Partes por escrito (incluidas las circunstancias en las que hayamos acordado la entrega a un cliente final en su representación). A la Entrega, usted descargará el Producto del vehículo que lo haya transportado. El riesgo y la propiedad de los Productos se le transferirán a la Entrega, en el Lugar de Entrega.

- 7.3 Usted acepta que debe notificarnos dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas después de la entrega en el supuesto de que existiera algún Producto, o sus embalajes, dañados o extraviados. Usted acepta que debe notificarnos en un plazo de 7 días si cualquier Producto incluido en una Entrega, fuera no conforme con lo dispuesto en el Pedido. Si usted no nos lo notifica en plazo, se entenderá que ha aceptado los Productos a la Entrega. Cuando exista cualquier disconformidad y los Productos fueran efectivamente no conformes y usted nos la notifique en el plazo fijado, volveremos a enviarle Productos conformes al Lugar de Entrega, o en el lugar que se hubiera acordado entre las Partes conforme, en ambos casos, a los plazos estándar de Dell para esos Productos y las Partes acordarán el lugar en el que se realizará la nueva entrega. Cualesquiera intentos de entrega que no se pudieran realizar por culpa no imputable a Dell darán lugar a costes adicionales de entrega. Si usted no acepta la entrega de los Productos a pesar de que los mismos sean conformes con la confirmación del pedido, le repercutiremos (a coste) el precio de la Entrega, la manipulación y el almacenaje de dichos Productos. Si usted no acepta dichos Productos conformes en las 4 (cuatro) semanas siguientes a la fecha de Entrega, usted presta su conformidad a que nosotros podamos (notificándolo con 1 (una) semana de antelación y a nuestra exclusiva elección), reprocesar los productos afectados y venderlos a cualquier tercero en su nombre y cobrar por su cuenta las sumas recibidas por dicha venta. A pesar del reproceso que hayamos realizado de dichos Productos, usted continuará estando obligado a pagarnos los Productos.
- 7.4 Usted no podrá ni tendrá derecho a imponernos penalidad alguna, ni ninguna otra carga financiera, ni por fallos o retrasos ni por cualquier otra disconformidad relativa a los propuestos plazos y fechas de entrega.
- 7.5 Las políticas de devolución de compras directas estándar de Dell, no están disponibles para usted ni para sus clientes, y todos los Productos vendidos a sus clientes están sometidos a su política de devoluciones, si existiera. Dell no aceptará devoluciones de Productos ni de usted ni de sus clientes y cualesquiera Productos no rechazados de conformidad con lo dispuesto en el apartado 7.3 anterior se entenderán aceptados por usted y no se nos podrán devolver. En especial, usted será responsable de la manipulación, recogida y tratamiento de cualesquiera Productos que se le hayan devuelto por sus clientes, independientemente de que se hayan devuelto como “Productos objeto de Desistimiento” en virtud de sus procedimientos de Devolución o en virtud del Reglamento del Reino Unido del año 2000 sobre protección del Consumidor (Ventas a Distancia) o de la legislación nacional equivalente y cualesquiera modificaciones de los mismos.
- 7.6 Si, a la recepción de un Producto por su cliente, falta cualquiera de los componentes que comprenda dicho Producto, o cualquiera de los componentes es erróneo o está dañado, o el producto es “inservible a la llegada”, (MWD o DOA) lo que significa que no funciona en el primer intento de uso, cuando se efectúe una adecuada notificación de dicha cuestión por usted o su cliente al “Servicio Técnico” de Dell en virtud de la garantía de Producto (según se define en el apartado 9.3), Dell intentará reparar en primer lugar o en caso de la reparación no fuera razonablemente posible, reemplazara dicho Producto directamente a su cliente, en un plazo razonable de tiempo y dentro de los parámetros de la Garantía, siempre que:
- 7.6.1 cualesquiera faltas de componentes, equivocaciones o daños en los componentes no hubieran sido directa o indirectamente causadas por usted;
  - 7.6.2 la notificación de dicha cuestión a Dell en virtud de la Garantía tenga lugar en los 30 (treinta) días siguientes a la recepción por su cliente del Producto; y
  - 7.6.3 en el supuesto en el que la sustitución del Producto fuera necesaria, que el Producto en cuestión se devuelva a Dell, bien directamente por su cliente o por usted, de conformidad con las instrucciones de Dell.

Todos los casos de MWD o DOA serán gestionados de conformidad con lo dispuesto anteriormente y por tanto usted no podrá ponerse en contacto con el Departamento de Atención al Cliente de Dell para tratar sobre los mismos.

- 7.7 A pesar de la solución de la reparación o sustitución de Productos extraviados, o que sean erróneos o estén dañados, o sean “inservibles a su llegada” en virtud de lo dispuesto en el apartado 7.6 anterior, cualesquiera otras cuestiones sobre defecto de Producto se tramitarán por Dell exclusivamente por medio del servicio técnico facilitado en virtud de la Garantía.

## 8. Cumplimiento de la normativa

- 8.1 Usted debe cumplir con todas las normas legales y reglamentarias relativas a su participación en el Programa. Esto incluye las siguientes áreas que son muy importantes:

- **Exportación:** Los productos, el software y la tecnología comprendidos en este Contrato pueden estar sujetos a normas legales y reglamentarias sobre control de exportaciones en la Unión Europea, en los Países Miembros de la Unión Europea, en los Estados Unidos y en otros países de Europa, Oriente Medio y África. Usted debe cumplir con dichas normas legales y reglamentarias de control de exportaciones-se facilitan más detalles de esta exigencia a continuación en el Anexo 1;
- **Medio Ambiente:** El depósito o reciclado de Productos puede estar sujeto a la aplicación de normas legales y reglamentarias sobre medio ambiente. Por consiguiente usted debe cumplir con cualesquiera normas legales y reglamentarias sobre medio ambiente que le sean aplicables, entre las que se incluirá la trasposición nacional correspondiente de las Directivas 2009/96/CE y 2003/108/CE sobre Residuos de Equipos Eléctricos y Electrónicos (WEEE) información más detallada podrá usted encontrarla en el Anexo 1; y
- **Impuestos:** Usted debe pagar todos los impuestos que le sean aplicables. Usted puede tener derecho a exenciones en cualquier momento, en cuyo caso le solicitamos que nos suministre un certificado de exención u otra prueba documental adecuada de la existencia de la exención.

8.2 Cada una de las Partes deberá cumplir con las normas reglamentarias y otras obligaciones relativas a las mismas establecidas en el Anexo 1.

## 9. Garantías contractuales y legales y Servicios

9.1 Esperamos que usted cumpla todas las obligaciones legales en su país como vendedor de Productos y usuarios finales que sean empresarios y/o consumidores, incluidos los derechos estatutarios y/o contractuales de sus clientes que sean consumidores, cuando sea relevante.

9.2 Salvo que las Partes acuerden otra cosa, Dell suministrará una Garantía de Producto de fabricante contractual estándar (una “Garantía”) sobre todos los Productos, de conformidad con las disposiciones del Anexo 2. Además de las Garantías estándar, los Revendedores/Partners pueden, exclusivamente en relación a Productos dirigidos a clientes comerciales, adquirir paquetes de servicio técnico y servicio adicional para la reventa en relación a los Productos, de nuevo de conformidad con las disposiciones del Anexo 2 y, en relación a Productos dirigidos a clientes comerciales o consumidores, adquirir ampliaciones de Garantía estándar, refiriéndose específicamente dichas disposiciones de servicio técnico y servicio y ampliaciones de Garantía estándar a los Productos adquiridos, por un número de etiqueta de identificación activo (“tag number”) individual y detallada en la confirmación de pedido correspondiente.

9.3 Junto con las Garantías estándar de Dell, los Revendedores/Partners, podrán, exclusivamente en relación a aquellos Productos destinados a clientes finales que sean empresas, comprar paquetes de servicio adicionales para su reventa en relación con los Productos, de acuerdo con lo previsto en el Anexo 2, y en relación con Productos destinados a clientes finales que sean empresas o consumidores comprar extensiones de Garantía estándar, siempre que tales paquetes de servicios y extensiones de Garantía estándar deberán estar necesariamente unidas a los Productos comprados, por su número de identificación, e indicado en la confirmación de la orden.

9.4 En contraprestación al suministro de una Garantía de Producto, usted se obliga a:

9.4.1 facilitarnos un inventario regular y puesto al día e informaciones sobre datos de ventas, de conformidad con nuestras peticiones, que en todo caso serán razonables;

9.4.2 cuando sea razonablemente practicable para todos los Revendedores/Partners y siendo un requisito estricto cuando Revendedor/Partner sea un minorista, hacer sus mejores esfuerzos para alcanzar el 100% de inscripciones de la Garantía por usuarios finales minoristas y facilitarnos la información (con sujeción al cumplimiento de la normativa de protección de datos) sobre usuarios que puedan recibir el servicio técnico de Dell, dentro del plazo indicado por Dell, y adherirse al procedimiento establecido por Dell en cada momento;

9.4.3 en relación a consumidores y usuarios, hacer sus mejores esfuerzos para ayudar a Dell a asegurar una comunicación adecuada con el usuario final que sea consumidor, del status y de las condiciones adjuntas a la Garantía de Producto suministrada por Dell, junto con los datos correspondientes exigidos por el usuario final que sea consumidor, para garantizar sus derechos en virtud de la Garantía.

9.5 En relación con las ofertas de servicios y garantías marca Dell (prestada por Dell o por sus proveedores de servicios) que pudiera ser adquirida por el Revendedor/Partner para su reventa para sus clientes finales que sean clientes empresariales (estuvieran o no unidas a la específica compra de Productos), el Revendedor/Partner procurará que tales clientes empresariales acepten los términos del Acuerdo Marco de Servicios a Clientes de Dell o cualesquiera otros términos de uso que fueran relevantes en relación a las ofertas de servicios, y garantías cuyos detalles puden ser encontrados en [http://www1.euro.dell.com/content/topics/global.aspx/services/main/service\\_emea?c=eu&l=en&s=gen](http://www1.euro.dell.com/content/topics/global.aspx/services/main/service_emea?c=eu&l=en&s=gen) dependiendo del país en el que el cliente empresarial estuviera ubicado. Además, el Revendedor/Partner se asegurará que sus clientes empresariales que sean usuarios

finales son conscientes de las obligaciones con respecto a Dell en relación al sometimiento de la prestación de tales servicios y garantía bajo los términos y condiciones del Acuerdo Marco de Servicios a Clientes de Dell o cualesquiera otros términos de uso que fueran relevantes en relación a las ofertas de servicios, y garantías que se fueran a revender. El Rendedor/Partner cumplirá con las directrices de Dell en relación a la reventa de las extensiones de paquetes de servicios y Garantías marca Dell que fueran publicadas cada cierto tiempo en el Portal. Dell podrá, a su discreción, revisar el contenido general y opcional de los servicios y programas de soporte y los términos y condiciones que regulen estos programas sin necesidad de previa comunicación a usted. Dell no estará obligado a proveer servicios o soporte a usted o sus clientes en tanto en cuanto Dell no haya recibido el pago total por los contratos de servicios/soporte que usted ha adquirido.

- 9.6 En el supuesto de la existencia de un acuerdo entre las Partes en relación a la venta del Revendedor/Partner a empresas como usuarios finales de servicios, tanto en relación a Productos específicos como si no, que fueran con marca compartida y/o fueran prestados en conjunto por el Revendedor/Partner o por un tercero proveedor de servicios con Dell, el Revendedor/Partner suscribirá el Acuerdo Marco de Prestación de Servicios a Clientes u otro acuerdo de prestación conjunta de servicios y/o que cumplirá con las directrices (que serán provistas por Dell, en su caso) en relación con la específica prestación de servicios, para ser proveídos a los clientes empresariales como usuarios finales por el proveedor de servicios junto con Dell o en su nombre.

## 10. Nuestras Obligaciones frente a Usted

- 10.1 Le indemnizaremos frente a las reclamaciones, demandas, pérdidas, daños, responsabilidades, costes y gastos (incluidos los costes legales y de otros profesionales) que usted sufra, siempre que dichos costes y gastos sean razonables y se demuestre que se ha incurrido en los mismos, como consecuencia de:

cualquier infracción de cualesquiera derechos de la propiedad intelectual e industrial de un tercero, como resultado del suministro, recepción, uso o posesión de nuestros Productos (con marca DELL), siempre que dicha infracción o presunta infracción no sea el resultado de:

- a. la alteración o modificación de los Productos;
- b. la utilización o combinación de Productos con cualquier equipo, programas o materiales que no hayan sido suministrados o aprobados para dicho uso o combinación por Dell, o
- c. que se produzcan por materiales que nos haya suministrado por una aplicación de valor pre-instalada (por ejemplo servicios CFI);

- 10.2 No tenemos ninguna responsabilidad frente a usted por rechazar su entrada en el Programa, por el nivel de inscripción que les demos dentro del Programa, o por elevarle o bajarle de nivel o por eliminarle del Programa.

- 10.3 El Programa podrá ser modificado para ajustar en el tiempo los cambios que se produzcan en nosotros, en usted, en otros Partners/Revendedores y en el mercado. En consecuencia, nos reservamos el derecho, sin ninguna responsabilidad frente a usted, de modificar o ajustar los términos, beneficios, niveles, requisitos de acceso al Programa, obligaciones de Partners y de retirar el Programa, todo ello siempre que se lo notifiquemos a usted con al menos 1 mes de antelación, en el Portal, en la Página Premier, o por e-mail. Si usted no está satisfecho con las alteraciones que vayan a realizarse, usted podrá retirarse del nivel del Programa en el que esté participando o del Programa, todo ello antes de que los cambios entren en vigor.

## 11. Sus Obligaciones frente a Nosotros

- 11.1 Usted nos indemnizará frente a todas reclamaciones, demandas, pérdidas, daños, responsabilidades, costes y gastos (incluyéndose los costes legales y de otros profesionales) que suframos, siempre que se haya incurrido en dichos costes y gastos de forma razonable y demostrable, como consecuencia de que usted (i) no cumpla con sus obligaciones de protección de datos, (ii) no comple sus obligaciones de la propiedad intelectual e industrial, (iii) no comple sus obligaciones de confidencialidad; (iv) usted realice de forma no autorizada alteraciones de nuestros Productos, suministros de software o servicios, (v) usted efectúe suministros con infracción de los derechos de la propiedad intelectual e industrial para un valor previo a la preinstalación de Imagen Personalizada en fábrica (“Custom Factory Image”); o (vi) usted no cumpla con sus obligaciones de eliminación de residuos (incluidas sus obligaciones en virtud de la aplicación nacional correspondiente de las Directivas 2002/96/CE y 2003/108/CE sobre Residuos de Equipos Eléctricos y Electrónicos y cualesquiera modificaciones de dichos reglamentos que puedan producirse en cualquier momento).

- 11.2 Usted también será responsable frente a nosotros si sus actos u omisiones dan lugar a que el Programa o Dell queden dañados de manera más general, sufran una desventaja comercial o un descrédito comercial incluyéndose, en especial aunque sin limitarse a ella, la comunicación por usted a terceros, de precios, de datos de especificación de Productos, de servicio técnico y de otra información que se haya puesto a su disposición, a través del Portal, las Páginas Premier o de otra forma a terceros.
- 11.3 En el supuesto en el que las Partes hubieran acordado que Dell le hará entrega de fondos de marketing (tanto en relación con el esquema estándar disponible para Revendedores y/o Partners a través del Programa como si no) tales fondos serán ofrecidos únicamente sobre la base del Anexo de servicios de marketing incluido en este contrato, o a través de acuerdos de servicios de marketing específicos, o cartas de compromiso y usted acepta entregar a Dell las justificaciones que le fueran requeridas para verificar la ejecución de las acciones de marketing, y usted emita una factura válida por los fondos de marketing que Dell hubiera aceptado pagar, en función de lo fijado en el Acuerdo, Anexo o carta de compromiso.

## 12. Proceso de cumplimiento de estas Obligaciones

Las indemnizaciones señaladas en las cláusulas 10 y 11 anteriores, no estarán limitadas por lo dispuesto en las cláusulas 13 y siguientes de este documento. Cada obligación de indemnización asumida por usted o nosotros, como “Parte que Indemniza”, frente a la otra Parte, que seremos nosotros o usted, -“Parte Indemnizada”- condicionado a que:

- (i) la Parte Indemnizada notifique por escrito a la Parte que Indemniza, cualesquiera reclamaciones o procedimientos legales o similares, tan pronto como sea razonablemente posible después de la recepción por escrito de los mismos;
- (ii) la Parte Indemnizada no admita la existencia de responsabilidad;
- (iii) la Parte Indemnizada siga las instrucciones razonables de la Parte que Indemniza en relación a la defensa o transacción de las reclamaciones o procedimientos, a costa de la Parte que Indemniza, si bien la Parte Indemnizada no estará obligada a defender o transar la reclamación en una forma que le sea perjudicial; y
- (iv) cuando la Parte Indemnizada sea un Revendedor o un Partner, el Revendedor o el Partner den cumplimiento y hagan que sus empleados y contratistas cumplan, todas las instrucciones razonables de Dell.

## 13. Límites sobre Obligaciones

- 13.1 La responsabilidad total de cada una de las Partes frente a la otra, o en relación al Contrato, o en relación al objeto del Contrato, (independientemente de que dicha responsabilidad se produzca por negligencia, incumplimiento contractual, declaraciones incorrectas o por cualquier otra razón) se establece en esta cláusula 13.
- 13.2 (i) Sujeto a lo dispuesto en el sub-apartado (ii) siguiente, cada una de las Partes es responsable de cualquier pérdida o daño de propiedad privada, y del daño o lesión personal, causados por la negligencia o dolo deliberado de la Parte, del proveedor de servicios de la Parte o de sus empleados, agentes o subcontratistas, por fraude, incumplimiento del derecho de la propiedad intelectual e industrial u obligaciones de confidencialidad y cualquier otra responsabilidad, pero solamente en la medida exacta en que esta responsabilidad no pueda limitarse o excluirse por Ley.
- (ii) Salvo el supuesto de muerte o daño personal, o fraude o que haya otra responsabilidad frente a la que no puedan pactarse limitaciones, esta responsabilidad se limita a la menor de las dos siguientes: 125% del valor de cualquier pedido de Producto Individual (incluidos los servicios y/o el software) que se vea afectado o 500.000 (quinientas mil) Libras Esterlinas/500.000 (quinientos mil) Euros o un importe equivalente en la moneda del País en el que estén establecidos el Revendedor/Partner, utilizando el tipo de cambio de divisa de Dell aplicable en la fecha de la confirmación del Pedido.
- 13.3 Sin perjuicio de las responsabilidades y limitaciones detalladas en el apartado 13.2, y salvo disposición en contrario contenida en este contrato, ninguna de las Partes será responsable de:
- 13.3.1 una pérdida indirecta o consecuencial;
  - 13.3.2 pérdidas de beneficios de negocios, salarios, ingresos, ahorros, clientes o contratos;
  - 13.3.3 una pérdida que hubiera podido evitarse por una Parte a través de una conducta razonable y/o de conformidad con el asesoramiento o instrucciones de Dell;
  - 13.3.4 cualquier pérdida dimanante del hecho de que la Parte que la sufra no haya mantenido copias de seguridad completas y puestas al día de programas y datos de ordenador;
  - 13.3.5 cualesquiera cuestiones excluidas de la garantía;
  - 13.3.6 una pérdida o daño de reputación; o
  - 13.3.7 un daño causado por un supuesto de Fuerza Mayor.

Estas limitaciones son razonables en el contexto de las relaciones existentes entre Dell y el Partner/Revendedor sobre la base de una clara comunicación en relación a los términos y expectativas de cada una de las Partes en relación a cada uno de los anteriores supuestos.

- 13.4 Además de las limitaciones previstas en el apartado 13.3 anterior, Dell no es responsable de:
- (i) los daños subsanados o reparados por Dell en un plazo razonable; o
  - (ii) las pérdidas que se produzcan como consecuencia de que Dell utilice los materiales o siga las instrucciones suministradas o especificadas por el Cliente (por ejemplo los servicios CFI).
- 13.5 Además de las responsabilidades detalladas en el apartado 13.2 anterior, Dell es responsable frente a usted (y dicha responsabilidad no se verá limitada por lo dispuesto en el apartado 13.2 (ii) anterior) por:
- 13.5.1 reclamaciones directas y que no puedan minorarse de usuarios finales en relación a cuestiones de responsabilidad de Producto establecidas por normas legales (siempre que se manejen de conformidad con lo dispuesto en el Anexo regulatorio –Anexo 1-siguiente); y
  - 13.5.2 cualesquiera costes y gastos directos de gestión de una devolución de Producto (manejada de conformidad con lo dispuesto en el Anexo 1).
- excepto, en ambos casos, en la medida de que la reclamación, coste o gasto se haya producido como consecuencia de una negligencia que haya contribuido al mismo y condicionado a que usted haya cumplido los procesos documentados indicados en el apartado 13.6 o de las instrucciones razonables de Dell.
- 13.6 Condicionado a cualesquiera limitaciones impuestas por Ley, según se indica en el primer apartado de este epígrafe 13, cualquier responsabilidad de usted frente a nosotros o de nosotros frente a usted (independientemente de que dicha responsabilidad sea debida a negligencia, incumplimiento contractual, declaración incorrecta o por cualquier otra razón), se reducirá en la medida en que la otra Parte (es decir, usted o nosotros) que haya sufrido un daño, no haya adoptado todas las medidas razonables para reducir sus pérdidas. Cuando usted o nosotros, seamos la “Parte Reclamante”, y deseemos efectuar una reclamación frente a la otra, denominada la “Parte Reclamada”, por cualquier responsabilidad dimanante de, o en conexión con, un pedido (incluida cualquier cuestión en virtud del Contrato en relación a dicho pedido), la Parte Reclamante deberá notificar a la Parte Reclamada la reclamación por escrito, tan pronto como sea razonablemente posible y, para que sea un “Reclamación Válida”, deberá incluir: datos totales de la reclamación de la Parte Reclamante frente a la Parte Reclamada, incluyendo todos los motivos de la acción, todos los datos de las pérdidas que se reclaman por la Parte Reclamante; y toda la documentación soporte exigida por la Parte Reclamada para acreditar la(s) reclamación(es) de la Parte Reclamante. Una de las Partes no podrá formular una reclamación por cualquier responsabilidad dimanante de este Contrato señalada en esta cláusula 13, salvo que dicha Parte efectúe una Reclamación Válida, antes de la fecha en que expire el plazo de 6 (seis) meses desde la fecha en que se produjo el incidente o suceso que dé lugar a la reclamación en cuestión, o desde la fecha, si es posterior, en que la Parte que efectúe la notificación conoció dicho incidente o cuestión.
- 13.7 El Revendedor o el Partner deberán mantener una cobertura de seguro adecuada de sus responsabilidades en virtud de este Contrato y deberán facilitar pruebas del nivel de dicho seguro en el plazo de 10 (diez) días hábiles desde la fecha en que Dell les exija dicha prueba. El mantenimiento de la cobertura de seguro adecuada indicada, es una condición de este Contrato.

## 14. Precios y Pagos

- 14.1 La confirmación del pedido especifica el precio que debe pagarse por usted para el montaje, suministro y entrega de los Productos y cualesquiera cargos por servicios adicionales. El precio y cualesquiera cargos no incluyen el IVA, cualesquiera aranceles aplicables y otros impuestos, que deberán pagarse por usted.
- 14.2 Cuando así fuera acordado entre las Partes, bien por escrito suscrito por ambas Partes o a través de los esquemas estándar disponible para todos los Partners y/o Revendedores o por medio de su ubicación nacional y a través del Programa, usted puede ser elegible para recibir descuentos u ofertas en sus compras de Productos. Los descuentos serán aplicables en el momento de realizar el pedido, pero los reintegros serán generalmente aplicados mediante una nota de crédito emitida a su nombre, para su compensación contra futuros pedidos. Cualesquiera fondos para el desarrollo de acciones de marketing acordado entre las Partes para ser pagado por Dell en relación a iniciativas de marketing de Productos serán únicamente pagados por Dell sobre facturas válidas emitidas a Dell in relación con el apartado 11.3 y no serán pagadas por medio de descuentos o notas de crédito.
- 14.3 Salvo que otra cosa se acuerde por escrito por Dell y con sujeción a la concesión de crédito basada en la evaluación de su estudio de riesgo, los pagos deberán realizarse en el plazo de 30 días desde la fecha de la factura. El interés de demora por impago, es del 4% por encima del EURIBOR a tres meses a la fecha de la factura, y se aplicará sobre los importes adeudados. Dell se reserva el derecho de ceder a terceros sus derechos de crédito frente a usted, para su cobro. Dell se reserva el derecho de retener la entrega de pedidos futuros en caso de pago atrasado o de impago de una factura.

- 14.4 Usted dispone de 14 (catorce) días desde la fecha de la factura para formular cualesquiera preguntas o reclamaciones, en otro caso, se entenderá que la factura es correcta y debe pagarse el trigésimo día desde la fecha de la factura. Las partes de las facturas sobre las que existan diferencias no deberán pagarse hasta que hayan transcurrido 14 (catorce) días desde la fecha en que se haya resuelto la diferencia correspondiente. Las partes de las facturas sobre las que no existan diferencias deben pagarse en la forma indicada con anterioridad.
- 14.5 Usted no puede realizar ninguna compensación, deducción ni aplazamiento de pago sobre los importes debidos en virtud de una factura, independientemente de que existan disputas o reclamaciones, cualesquiera que sean.
- 14.6 Facilitamos a los Revendedores y Partners precios específicos y otra asistencia y servicio técnicos en las aplicaciones del Standard SPP y el Partner PP y en el portal, y estos precios y asistencia y servicios técnicos se condicionan (salvo que otra cosa se haya acordado expresamente por escrito) a que los Productos suministrados por usted se suministren en el futuro directamente a una empresa para su propio uso, en lugar de que se vendan de nuevo, o se utilicen por usted, o se suministren a personas físicas privadas para su uso personal o usuario final distinto del que usted nos había informado. Cuando los Revendedores o Partners hubieran solicitado la concesión de un Precio especial a Dell para un proyecto específico con un cliente en particular, usted debe asegurarse que en cada caso, el usuario final es un cliente empresarial y que le ha autorizado a transferir sus datos de su empresa a Dell para que esta pueda valorar la idoneidad de su solicitud. Los datos de la empresa que sean recogidos por este medio no serán utilizados por Dell para otros fines distintos de los aquí indicados.
- 14.7 El suministro de información incorrecta de manera deliberada, repetida o negligente, a fin de obtener beneficios o acceso a precios específicos, asistencia y/o servicio técnicos, puede considerarse un incumplimiento sustancial de este Contrato. Si usted hace que nos equivoquemos, a fin de obtener un precio más bajo que el precio al que usted tiene derecho, o de obtener asistencia o servicio técnicos a los que no tiene derecho, Dell se reserva el derecho de facturarle por la diferencia de precios, o el coste o precio normales del suministro, en la forma que Dell razonablemente considere apropiada. Dicha factura se pagará a su recepción, y al ser una deuda válida entre el Partner y Dell, puede dar lugar a intereses de demora o al ejercicio de acciones judiciales para su pago.

## 15. Finalización del Contrato

- 15.1 Cualquiera de las Partes puede dar por finalizado este Contrato en cualquier momento, y usted podrá retirarse del Programa, siempre que lo notifique por escrito con al menos un mes de antelación. Salvo que se apliquen las disposiciones del apartado siguiente de este Contrato, la finalización no liberará a ninguna de las Partes, de su obligación de cumplir las obligaciones surgidas entre las Partes a la fecha de finalización o con anterioridad a la misma, incluyéndose, en especial pero sin estar limitado, a las obligaciones relativas al cumplimiento de los pedidos formulados, a efectuar los pagos adeudados, a cumplir las obligaciones de protección de datos, propiedad intelectual e industrial, confidencialidad y responsabilidad.
- 15.2 Dell puede negarse a aceptar nuevos pedidos en cualquier momento y un pedido no será obligatorio para nosotros salvo y hasta que se haya confirmado, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 6. Además, Dell puede negarse a cumplir las obligaciones restantes en virtud de los pedidos existentes formulados en virtud de este Contrato si usted:
- 15.2.1 incurre en un incumplimiento sustancial e irremediable de este Contrato (incluso si nos ha hecho equivocarnos, de manera deliberada, repetida o negligente, para obtener precios mejores, o asistencia o servicio técnicos a los que no tiene derecho);
  - 15.2.2 incurre en un incumplimiento sustancial y subsanable de este Contrato y no lo subsana en el plazo razonable que se le haya concedido por escrito;
  - 15.2.3 no efectúe pagos a su vencimiento –salvo que otra cosa se haya pre-acordado por escrito;
  - 15.2.4 incumple las normas de exportación,;
  - 15.2.5 actúa en una forma tal que, sea perjudicial para Dell o para el Programa, incluyéndose, en especial, la comunicación a terceros de precios, especificación de datos de Producto, servicio técnico y otra información puesta a su disposición a través del Portal, el Standard PP o el Partner PP o de otra forma–incluyéndose, sobre una base acumulada, a las agencias de recogida de datos y análisis.
- 15.3 Usted puede cancelar los Pedidos en el supuesto de que Dell:
- 15.3.1 incurra en un incumplimiento sustancial y subsanable de este Contrato y no lo subsane, después de que se le haya facilitado un plazo razonable por escrito para llevar a cabo la subsanación.

## 16. Fuerza Mayor.

Ninguna de las Partes deberá cumplir sus obligaciones en virtud de este Contrato ni será responsable de su incumplimiento, en la medida en que no pueda cumplirlas por sucesos más allá de su control razonable, tales como los incendios, inundaciones, guerra, embargo, huelga, escasez no prevista de materiales, retrasos en el transporte o interrupción en el transporte, o actos de gobierno o por actos u omisiones de la otra Parte (“Supuestos de Fuerza Mayor”) siempre que la Parte afectada notifique a la otra Parte con prontitud y por escrito, y adopte todas las medidas razonables para resolver con prontitud el Supuesto de Fuerza Mayor. Si el cumplimiento fuera imposible (con excepción de los pagos de importes debidos) por un plazo superior a los

30 días, podrá notificar por escrito a la otra Parte su decisión de resolver el Contrato en relación al (los) pedido(s) afectado(s) sin incurrir en ninguna responsabilidad frente a la otra Parte por ello.

**17. Algunas disposiciones generales.**

- 17.1 No producirá efectos ninguna modificación de este Contrato salvo que (i) se comunique por Dell al Revendedor/Partner a través de las Páginas Premier o el Portal, y el Revendedor/ Partner no se retire del Programa en un plazo razonable, indicado por Dell en la comunicación correspondiente de la modificación del Contrato; o (ii) se acuerda por escrito firmado en nombre y representación por un representante autorizado de cada una de las Partes. Para evitar dudas, Dell puede, a su sola discreción, modificar cualesquiera otros aspectos del Programa, incluyéndose pero no limitándose a las especificaciones de Producto disponibles a los Revendedores y/o los Partners, los precios y los mecanismos de precios aplicables a los Revendedores/Partners, cualquier rebaja u otros sistemas de incentivos ofertados por Dell a los Partners en cualquier momento, la Guía del Programa, los contenidos y el método de funcionamiento de las Páginas Premier y/o el Portal y cualesquiera condiciones o exigencias que se apliquen a la inscripción o certificación de un Partner. Las Partes son contratistas independientes, que operan de manera independiente entre ellas y no se pretende ni está implícito entre las Partes que exista ninguna vinculación asociativa o societaria entre las Partes, ni agencia, representación u otra función, en virtud de este Contrato.
- 17.2 Las notificaciones en virtud de este documento pueden enviarse por e-mail o correo certificado a los departamentos legales respectivos de las Partes y se entenderán que surten efectos cuando se obtenga, respectivamente, una respuesta no automática o una firma de entrega.
- 17.3 EL incumplimiento por cualquiera de las Partes de ejecutar o ejercitar, en cualquier momento o en un plazo, cualquier disposición o cualquier derecho dimanante de este Contrato, no dará lugar a ninguna renuncia de dicha disposición ni derecho, ni de ninguna manera afectará el derecho de la Parte de ejecutarla o ejercitarla con posterioridad.
- 17.4 Si cualquiera de las Partes no ejercita en cualquier momento cualesquiera de las disposiciones legales aplicables, esto no se considerará como una renuncia a ninguno de sus derechos respectivos.
- 17.5 Nosotros podemos ceder o transmitir nuestras obligaciones o derechos a un tercero competente o a nuestras compañías asociadas en todo o en parte. Nuestro acuerdo de trabajar con usted se basa en algunos criterios de selección que hemos utilizado, tales como aquellos que se refieren a los límites de crédito o al cumplimiento de exportaciones (pero no se limitan a los mismos). Por consiguiente, usted no puede ceder sus obligaciones ni derechos, ni en todo ni en parte, sin nuestro consentimiento escrito. Además, tenemos obligaciones frente a usted en virtud de las disposiciones de este Contrato y tendremos obligaciones frente a los usuarios finales del Producto por medio de las Garantías. Sin embargo, nuestras obligaciones frente a usted no pueden cederse ni transmitirse por usted, salvo consentimiento por escrito, y por consiguiente cualesquiera terceros a quien usted pueda revender los Productos y que no sean usuarios finales de los Productos no podrán ejecutar estas obligaciones frente a Dell. Las Garantías solamente pueden transmitirse de conformidad con los procedimientos de inscripción y transmisión de etiqueta de identificación de activo (“tag number”) estándar de Dell.
- 17.6 Nuestros derechos y obligaciones y las suyas se regirán por las Leyes del País en que esté establecida la entidad/es de Dell señaladas en la tabla de las entidades y jurisdicciones contratantes de Dell, que esté contratando con usted en virtud de lo dispuesto en este Contrato y, en el improbable supuesto de una disputa, contractual o extracontractual, ambas Partes aceptamos que se aplique la jurisdicción exclusiva de los tribunales de dicho País para resolver la disputa. Se excluye lo dispuesto en la Convención de Viena sobre Contratos para Ventas Internacionales de Mercaderías.
- 17.7 Si cualquier disposición de este Contrato es inválida o es inejecutable, dicha disposición se limitará o eliminará o se volverá a redactar con el contenido mínimo necesario para que este Contrato pueda permanecer en pleno vigor y efecto.
- 17.8 No se pretende que este Contrato beneficie o pueda ejecutarse por una persona que no sea una de las Partes.

## ANEXO 1: PROTECCIÓN DE DATOS, SEGURIDAD Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO, CONFIDENCIALIDAD, CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE EXPORTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LA WEEE

### A.- PROTECCIÓN DE DATOS.

- 1.- Cada una de las Partes cumplirá con las disposiciones de la Directiva 95/46/CE sobre Protección de Datos o una legislación local equivalente.
- 2.- Cuando sea aplicable, Dell aplicará sus procedimientos de cumplimiento de protección de datos estándar a los Productos que vayan a procesarse en virtud de los procedimientos de reacondicionamiento, reparación y reciclaje estándar de Dell, antes de que se lleve a cabo dicha reacondicionamiento, reparación o reciclaje.

### B.- CONFIDENCIALIDAD.

- 1.- En este apartado B, “**Información Confidencial**” significa toda la información confidencial transmitida (ya sea por escrito, verbalmente o por cualquier otro medio, directa o indirectamente) por una Parte denominada la “**Parte Transmitedora**” a la otra Parte, denominada la “**Parte Receptora**” tanto antes como después de la fecha en que este Contrato surta efectos entre las Partes, incluyéndose sin limitación, la información relativa a los clientes, operaciones, procesos, planes o intenciones, información de Producto, know-how, derechos sobre diseño, secretos comerciales, oportunidades de mercado, finanzas y cuestiones de negocios de la Parte Transmitedora.
- 2.- Toda la información suministrada a través del Standard PP o el Parnert PP, el Portal o fuentes de datos en los que pueda accederse solamente a través del Portal, se considerarán Información Confidencial, incluso en el supuesto de que pueda ser vista por otros Revendedores y/o Partners y no se transmitirá a terceros sin el consentimiento previo expreso y escrito de Dell.
- 3.- La Parte Receptora no deberá utilizar la Información Confidencial con un objetivo distinto del cumplimiento de sus obligaciones en virtud del Contrato; y no deberá transmitir la Información Confidencial a ninguna persona sin el previo consentimiento por escrito de la Parte Transmitedora o en la forma establecida en los apartados 4 y 5 siguientes.
- 4.- La Parte Receptora puede transmitir Información Confidencial a un “**Receptor**” que sea uno de sus Consejeros, otros altos directivos, empleados, asesores profesionales y contratistas, en la medida en que dicha transmisión sea necesaria a los efectos de este Contrato. La Parte Receptora se asegurará de que cada Receptor conoce y cumple las obligaciones de confidencialidad y restricciones de uso de la Parte Receptora en virtud del Contrato, como si el Receptor fuera una Parte de este Contrato.
- 5.- La Parte Receptora puede transmitir la Información Confidencial en la medida exigida por una norma legal, una norma reglamentaria o una orden obligatoria de un organismo regulatorio que tenga jurisdicción sobre la materia, siempre que haga sus esfuerzos razonables para reducir la extensión de dicha transmisión y para proteger la confidencialidad de cualquier Información Confidencial transmitida.
- 6.- Los apartados 4 y 5 anteriores no se aplican a la Información Confidencial que a la fecha del Contrato, o en cualquier momento posterior, se conozca públicamente, sin que la Parte Receptora o el Receptor haya incumplido lo dispuesto en el Contrato, o pueda demostrarse por la Parte Receptora a satisfacción razonable de la Parte Transmitedora que se ha conocido por la Parte Receptora antes de la transmisión por la Parte Transmitedora a la Parte Receptora.
- 7.- Ninguna de las Partes efectuará ni autorizará ninguna nota de prensa en relación al Contrato (incluyéndose, entre otros, a la Bolsa de Valores de Londres, al NASDAQ, a cualquier otra Bolsa de Valores aplicable, y/o a cualesquiera reguladores) sin el previo consentimiento por escrito de la otra Parte.
- 8.- Cualquier información obtenida por el Revendedor o el Partner en virtud del Contrato, incluida la información relativa a Dell, Intel, Microsoft o McAfee, no debe utilizarse por el Revendedor o el Partner, ni directa ni indirectamente, en concursos, ofertas o negociaciones futuras con Intel, Microsoft o McAfee, o cualquier otro tercero. Cualquier información obtenida por Dell en virtud del Contrato, incluida la información relativa al Revendedor o el Partner, no debe utilizarse por Dell, ni directa ni indirectamente, en concursos, ofertas ni negociaciones futuras con ningún tercero.

### C.- SEGURIDAD Y RETIRADA DE PRODUCTOS.

- 1.- Las Partes cumplirán con sus obligaciones de seguridad y retirada de Productos respectivas, en relación a los Productos.

- 2.- Cuando existan cualesquiera cuestiones de seguridad o de devolución de Producto en relación a los Productos, el Revendedor o el Partner ayudarán a Dell para que contacte a los usuarios finales de los Productos y a la devolución de los Productos. Dell será responsable de todos los costes en que se hayan incurrido de manera razonable, demostrable y necesaria, por parte del Revendedor o el Partner para cumplir con las instrucciones expresa de Dell de conformidad con lo dispuesto en esta cláusula. Los costes en los que hubiera incurrido el Revendedor o el Partner con independencia de cualquier directriz de retirada de productos de Dell no serán reembolsados, salvo en el extremo en el que las Partes así lo hubieran acordado caso por caso.

#### **D.- MANTENIMIENTO DE REGISTROS Y EXIGENCIA DE AUDITORÍA.**

Las Partes mantendrán registros legibles y adecuados, cumpliendo con lo requerimientos de las normas legales y cada una de las Partes facilitarán a la otra Parte un acceso razonable a cualesquiera de sus locales, y una inspección y copias de cualquier información que solicite razonablemente dicha Parte, en relación al cumplimiento por la Parte en virtud del Contrato, incluyéndose, sin limitación, la información relativa a la facturación, exigencias de contabilidad, esfuerzos de cumplimiento de lo dispuesto en la Cláusula B (Confidencialidad) y lo que pueda exigirse razonablemente para resolver las disputas con terceros.

#### **E.- CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOBRE CONTROL DE EXPORTACIÓN Y CONTRA LA CORRUPCIÓN.**

- 1.- Cada una de las Partes, cumplirá a su costa, todas las Leyes, órdenes y reglamentos aplicables de cualquier autoridad gubernamental con jurisdicción sobre sus actividades en conexión con el Contrato.
- 2.- Cada una de las Partes facilitará a la otra Parte cualquier información que se le exija para permitir a la otra Parte dar cumplimiento a las obligaciones legales y reglamentarias relativas a los Productos.
- 3.- Las Partes reconocen que los Productos licenciados o vendidos en virtud del Contrato están sujetos a las normas legales y reglamentarias sobre control de exportaciones de los Estados Unidos y de la Unión Europea, pudiendo estar igualmente sometidos a leyes y reglamentos de aduanas y exportación del país en el que los Productos son fabricados o destinados y el Revendedor y el Partner se obligan a cumplir con dichas normas legales y reglamentarias.
- 4.- Para evitar dudas, cualesquiera Productos, Software, o la tecnología utilizada por Dell en virtud de las instrucciones del Revendedor o del Partner como parte de la Imagen Personalizada en Fábrica (“Custom Factory Image”) será de la única y exclusiva responsabilidad del Revendedor o del Partner, y el Revendedor o el Partner por el presente se obligan a indemnizar de igual forma en relación a todas las obligaciones de cumplimiento regulatorias y de exportación y a las responsabilidades, con sujeción a los procedimientos de notificación señalados con anterioridad.
- 5.- En virtud de lo dispuesto en las normas legales y reglamentarias indicadas en el punto 3 anterior, los Productos adquiridos en virtud del Contrato no pueden venderse, arrendarse ni de otra manera transmitirse a usuarios finales restringidos (incluidos los que aparecen en el U.S. Department of Commerce, Bureau of Industry and Security dentro de la “Entity List”) ni a Países restringidos (actualmente Cuba, Iran, Korea del Norte, Sudan y Siria). Además los Productos no pueden venderse, arrendarse ni de otra manera transmitirse ni utilizarse por un usuario final implicado en actividades relativas a armas de destrucción masiva, incluyéndose pero no necesariamente limitándose a, actividades relativas al diseño, promoción, producción o el uso de materias nucleares, instalaciones nucleares o armas nucleares, misiles o servicios técnicos de proyectos de misiles o armas químicas o biológicas.
- 6.- El Revendedor o el Partner se obliga a indemnizar, defender y a mantener indemne a Dell de cualesquiera reclamaciones, demandas o acciones ejercitadas contra Dell por la violación o la presunta violación del Partner o el Revendedor, de las normas legales y reglamentarias y órdenes. En el supuesto en el que los Productos adquiridos fueran revendidos en violación de las restricciones anteriormente indicadas, Dell no estará obligada a prestar ningún servicio de Garantía o soporte técnico a dichos Productos.
7. Las Partes se obligan a cumplir con todas las normas, reglamentos y órdenes aplicables en materia de anticorrupción en las jurisdicciones en donde los Productos son adquiridos conforme a este Contrato.

#### **F.- CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA WEEE**

Dell cumple con los requisitos de la directiva WEEE de acuerdo con el contenido de su trasposición en cada Estado miembro\*. El Revendedor/Partner cumplirá los requisitos de la Directiva de la Unión Europea WEEE según se haya traspuerto e implementado en cada Estado miembro y facilitará una prueba de su cumplimiento a Dell cuando se lo solicite. En especial, las Partes se obligan a que:

- 1.- Cuando Dell facture y envíe al Revendedor / Partner en un País directo\*\* de Dell, Dell asuma la responsabilidad del cumplimiento de la WEEE, incluyéndose, pero limitándose a la información del Equipo Eléctrico y Electrónico (WEEE) introducido en el mercado, el pago de los ECO tasas o tarifas a la autoridad competente cuando así exija y la aceptación de la devolución del producto de conformidad con el programa de reciclaje de la WEEE de Dell [www.euro.dell.com/recycling](http://www.euro.dell.com/recycling), según sea el caso.
  - 1.1 En aquellos \*estados miembros donde Dell haya pagado un tasa a las autoridades designadas por la puesta de Productos en el mercado, basados en nuestras declaraciones, Dell facturará al Revendedor/Partner dicha tasa. El Revendedor/Partner podrá a su vez cargar esta tasa a sus clientes finales, según sea el caso.
- 2.- Cuando Dell facture y envíe al Revendedor / Partner en un País indirecto de Dell (no incluido en la lista\*\*), el Revendedor / Partner asumirá la responsabilidad del cumplimiento de la legislación de la WEEE en dicho Estado miembro. En consecuencia, el Revendedor / Partner:
  - 2.1 declarará todos los Productos colocados en el mercado en cada Estado miembro (incluyéndose los Estados que no sean miembros de la Unión Europea en los que se haya traspuesto la Directiva WEEE) a la autoridad competente en que se haya implementado la WEEE; y
  - 2.2 es responsable de pagar cualquier tasa o tarifas aplicables a la autoridad competente, asociado con la colocación del Producto en el mercado.
- 3.- Cuando el Revendedor / Partner esté enviando Productos a otro País, el Revendedor / Partner asumirá la responsabilidad del cumplimiento de la legislación de la WEEE en dicho Estado miembro; y
- 4.- Dell califica todas las adquisiciones de equipos empresariales del Revendedor / Partner como equipos de ventas e informará a la autoridad competente de dichos Estados miembros\* relevantes. En todos los otros Estados miembros la venta se declarará como un producto de uso dual, según sea el caso.
  - 4.1 Cuando el Revendedor / Partner venda el equipo empresarial a un usuario consumidor / hogar y, en su caso, en cada Estado miembro, el Revendedor / Cliente asume la responsabilidad del cumplimiento de toda la WEEE, incluyéndose, pero no limitándose a la pertenencia a un sistema de cumplimiento, información del equipo eléctrico y electrónico colocado en el mercado, exhibición, cobro y pago de honorarios Eco a la autoridad competente, aceptación de la devolución y tratamiento del Producto de conformidad con las normas reglamentarias.

\*Incluye a Estados que no son miembros de la Unión Europea en los que se ha traspuesto la Directiva WEEE.

\*\*La lista de los Países directos de Dell (todos los demás son indirectos) es: Reino Unido, Alemania, Francia, Austria, Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Grecia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Portugal, España, Suecia, Chequia, Polonia, Eslovenia, Países Bajos, Noruega y Suiza.

## ANEXO 2: GARANTÍA Y SERVICIO TÉCNICO DEL USUARIO FINAL.

### A.- GARANTÍA Y DISPOSICIONES DE SERVICIO TÉCNICO PARA -TODOS LOS USUARIOS FINALES.

- 1.- Los Productos hardware con marca Dell cumplirán las especificaciones de Dell en vigor cuando el Producto se envíe y, como mínimo, se beneficiarán de la garantía del “Servicio Técnico de Hardware Básico” para cualquier Producto en especial y del plazo de Garantía detallado en los apartados B2 y C2 siguientes, dependiendo de la naturaleza del usuario final del Producto. Los datos de la Garantía de Servicio Técnico de Hardware Básico pueden suministrarse cuando se solicite, o están disponibles en <http://support.euro.dell.com/support/>, dependiendo del País al que vaya a enviarse el Producto (y la residencia del usuario final, si es diferente).
- 2.- La Garantía de Producto no da cobertura al daño producido por causas externas, incluyéndose el accidente, abuso, uso indebido, calentamiento, humedad, condiciones medio-ambientales, problemas con el suministro eléctrico, servicio no realizado ni autorizado por Dell (incluida la instalación y el desmontaje), uso no realizado de conformidad con las instrucciones de Producto, uso y desgaste normales, y problemas causados por el uso de partes y componentes no suministrados por Dell.
- 3.- La Garantía no da cobertura ni a los accesorios ni a las partes añadidas a un sistema de Dell después de que el sistema se haya enviado por Dell, ni a accesorios que no tengan la marca Dell ni a partes añadidas a un sistema de Dell a través de los servicios CFI.
- 4.- La Garantía no da cobertura a consumibles, tales como cartuchos de tinta.
- 5.- Nosotros no daremos cumplimiento a la Garantía cuando el usuario final o el Revendedor o el Partner hayan realizado alteraciones o reparaciones no autorizadas o no aprobadas al (los) Producto (s) que hayamos suministrado-incluido el uso de la reparación o de componentes de sustitución y/o software que nosotros, actuando razonablemente, no consideremos seguros y/o adecuados para el uso del Producto que les hemos suministrado. Si usted abre, altera, o repara los Productos que le hemos suministrado, no aceptamos ninguna responsabilidad frente a usted ni frente al usuario final por cualesquiera cuestiones de seguridad o cumplimiento salvo que usted o el usuario final estuviera exclusivamente actuando de conformidad con nuestras instrucciones escritas o verbales (a través del Servicio Técnico u otro método de servicio técnico de Dell) al llevar a cabo la apertura, la alteración o la reparación.
- 6.- **“Productos Dell”** significa los Productos de Hardware de ordenador señalados con la “marca Dell”, incluidos todos los componentes estándar de los mismos, pero no incluyen ninguno de los siguientes elementos: (i) software, tarjetas de sonido, altavoces, instrumentos externos, accesorios ni partes adicionales de los productos de hardware de marca Dell, después de que se hayan enviado por Dell; (ii) accesorios o partes añadidas a productos de hardware con marca Dell a través de los servicios CFI de Dell a petición del Revendedor/Partner; (iii) accesorios o partes que no están instaladas en la fábrica de Dell; (iv) productos de software y periféricos de terceros; o (v) monitores, teclados y ratones, en la medida en que no estén incluidos en la lista de precios estándar de Dell.
- 7.- Salvo que las partes acuerden otra cosa por escrito, las baterías de ordenadores portátiles que se incluyen en los Productos con marca Dell disfrutarán de una Garantía limitada a un (1) año.
- 8.- No garantizamos software o Productos que le suministremos cuando estén licenciados por terceros o se hayan fabricado por terceros. Es su responsabilidad verificar, que las garantías y licencias suministradas por dichos terceros son adecuadas para las necesidades de usted y de sus clientes. Podemos pedir a contratistas terceros y/o a licenciantes de software, que cumplan las obligaciones legales de Dell y/o cualesquiera obligaciones legales de licenciante de software que tengamos frente a usted y/o frente al usuario final, en relación al suministro de los Productos y/o al software del licenciante.
- 9.- Dell no ha comprobado ni certificado sus Productos para su uso en aplicaciones de alto riesgo, incluido el servicio técnico de vida médica, la energía nuclear, el transporte masivo por aire y su control y cualesquiera otros usos potencialmente críticos de la vida. El Revendedor/Partner acepta que Dell no efectúe ninguna declaración ni Garantía de que los Productos sean adecuados para cualesquiera usos de alto riesgo.
- 10.- Dell se reserva el derecho de suministrar partes reacondicionadas para su uso como piezas de repuesto o elementos de reparación.
- 11.- Las piezas de repuesto, los componentes utilizados en los servicios o la reparación de Productos se garantizarán durante 90 (noventa) días desde la fecha de su entrega o por el resto del Plazo de Garantía vigente en relación al Producto en cuestión, cualquiera que fuera mayor
- 12.- Dell será propietaria de todos y cualesquiera Productos sustituidos o recogidos o de componentes, salvo que las Partes hubieran acordado algo distinto. Si los Productos que se han sustituido y deben devolverse a Dell, no se devuelven en un plazo razonable de tiempo después de que Dell lo solicite, Dell se reserva el derecho de facturar al Revendedor/Partner (o al usuario final directo, en su caso) dichos productos.

- 13.- Dell no acepta responsabilidad por la seguridad y/o confidencialidad de ningún dato almacenado en ningún Producto ni antes ni durante la prestación de los servicios prestados en virtud de la Garantía.
- 14.- Si los Productos adquiridos en virtud de este Contrato se venden por usted fuera del país al que Dell haya enviado los Productos, el Revendedor/Partner reconoce que la Garantía de Producto puede no ser válida, o que el nivel de servicio técnico que puede ofertarse por Dell puede ser diferente, a discreción de Dell, dependiendo del País en el que esté establecido el usuario final que solicite el servicio técnico.
- 15.- La duración y el alcance de la Garantía de Dell puede variar si son diferentes el País al que se ha enviado el Producto y el país en el que está establecido el usuario final.
- 16.- El servicio técnico y servicio de Producto de Dell puede prestarse por Dell o por nuestros partners de servicios. La reparación o la sustitución de Productos en virtud de una Garantía se llevarán a cabo por Dell o sus partners de servicio en un plazo de tiempo razonable.

#### **B.- GARANTÍA Y SERVICIO TÉCNICO PARA EL USUARIO FINAL QUE SEA EMPRESARIO**

- 1.- Cada Producto vendido por el Revendedor/Partner a un usuario final que sea empresario (o a otro Revendedor) se beneficiará de:
  - a) cualquier norma legal nacional en relación a las obligaciones del fabricante (a diferencia de las obligaciones del vendedor) para Productos vendidos a usuarios finales que sean empresarios en el País al que se envíen los Productos. Para evitar dudas, se excluyen por Dell a los efectos de este Contrato cualesquiera obligaciones de garantía legales de los fabricantes frente a los Revendedores/Partners o usuarios finales en el País al que se envíen los Productos y que puedan excluirse legalmente por el fabricante; y
  - b) condicionado lo expuesto en este Anexo 2, la Garantía estándar de Dell (según se detalla más específicamente en este epígrafe B) con el **“Plazo de Garantía”** que se iniciará en la fecha de compra por el usuario final que sea empresario y que tendrá el plazo especificado en el apartado B2 siguiente.
- 2.- El plazo de Garantía de cada Producto vendido a un usuario final que sea empresario, será el detallado en la confirmación de pedido de compra del Producto correspondiente, sobre la base de un Producto individual (SKU) pero, en el supuesto de que dicho Plazo de Garantía no se especifique en la confirmación del pedido, el Plazo de Garantía será de 12 (doce) meses en todos los Productos a contar desde la fecha de adquisición por el usuario final que sea empresario, incluidos cualesquiera Productos para demostración.
- 3.- Cualesquiera garantías u obligaciones adicionales ofertadas o realizadas por el Revendedor/Partner o su cliente, a un usuario final que sea empresario en relación a los Productos, es una obligación contractual, exclusivamente, entre usted/su cliente y el usuario final. Dell no es una parte de dicho contrato y sus disposiciones no nos vinculan.
- 4.- Salvo que otra cosa se acuerde por medio de una confirmación de pedido, sobre una base de Producto individual (SKU), los productos se beneficiarán de la Garantía contractual estándar de Dell (que también cumpla la legislación obligatoria para la venta de los Productos (incluyendo los servicios) a clientes que sean empresarios), en línea con las descripciones de servicio de la garantía estándar de Dell que pueden encontrarse en <http://support.euro.dell.com/support/>, dependiendo del País al que se haya enviado el Producto y el lugar de residencia del usuario final que sea empresario. La Garantía de Dell limita y reemplaza, en la medida permitida por la ley, todas y cualesquiera Garantías, independientemente de que se hayan otorgado por ley o no. En virtud de la Garantía:
  - a) si existe un defecto en el Producto en el Plazo de Garantía, el usuario final puede contactar directamente a Dell (a través del **“Servicio Técnico”** de Dell, cuyos datos se pondrán a disposición del usuario final) y Dell llevará a cabo un diagnóstico telefónico y, cuando lo considere necesario, reparará o sustituirá dicho Producto, siempre que:
    - i. los usuarios finales que sean empresarios superen nuestras comprobaciones de cumplimiento de exportación e inscribir la(s) etiqueta(s) de identificación de activo(s) “asset tag number”) de Producto para que Dell satisfaga estos derechos contractuales frente a los mismos; y
    - ii. se notifique adecuadamente a Dell el defecto del Producto a través del Servicio Técnico durante el Plazo de Garantía.

- b) Si, después de la notificación del fallo del Producto a través del Servicio Técnico, se descubre que la etiqueta de identificación de activo (“asset tag number”) de Producto no se ha inscrito y dicho Producto está dentro del Plazo de Garantía, condicionado a la superación de las comprobaciones de cumplimiento sobre exportación, Dell sustituirá la etiqueta de identificación de activo (“asset tag number”) y procesará el informe sobre el fallo en virtud de la Garantía. Cuando se inscriba la etiqueta de identificación de activo (“asset tag number”) en el equipo de Servicio Técnico de Dell, se exigirá al usuario final que acepte las Disposiciones y Condiciones de Servicios Técnicos estándar de Dell, que pueden encontrarse en <http://support.euro.dell.com/support/>, dependiendo del País al que se haya enviado el Producto y el lugar de residencia del usuario final que sea empresario.
  - c) Salvo que se especifique otra cosa en un contrato escrito entre usted y Dell en relación al servicio o servicio técnico de los Productos, por si usted lleva a cabo por sí o por su(s) designado(s) cualesquiera trabajos, reparaciones o alteraciones o de cualquier manera modifica o desmonta los Productos, dichas actividades invalidarán la Garantía de Producto correspondiente. Dell solo suministrará el Servicio Técnico en línea con las Descripciones de Servicio estándar de Dell, cuando el número de etiqueta de identificación de activo (“asset tag number”) se haya inscrito adecuadamente en Dell utilizando el servicio de inscripción de etiqueta de identificación de activo (“asset tag number”) de Producto on-line de Dell, o a través del Servicio Técnico.
  - d) El Servicio Técnico de Dell suministrará servicio técnico estándar de Dell para el Producto (ofertado por Dell a sus clientes que sean empresarios directos en el mismo País al que se envían los Productos). Las horas de apertura del servicio técnico pueden variar dependiendo del País, pero en general están disponibles al menos en horario local de oficina, de lunes a viernes (excluidas todas las fiestas nacionales aplicables). Todas las peticiones de servicio técnico sobre cuestiones relativas al Producto se enviarán a la gente de servicio técnico de Dell que se esforzará en resolver la cuestión, siguiendo las prácticas estándar de Dell. Las opciones de servicio técnico aplicables, las horas de apertura y los datos de contacto son los establecidos en <http://support.euro.dell.com/support>. Dell también hará razonables esfuerzos para suministrar un servicio a través de una página web con servicio on-line durante 24 (veinticuatro) horas al día en <http://support.euro.dell.com/support/>.
- 5.- En el supuesto de que exista un contrato entre las Partes en relación a la venta por el Revendedor/Partner de servicios a usuarios finales que sean empresarios en relación a los Productos en que la marca Dell se comparte con otra, el Revendedor/Partner acepta que concluirá el Contrato de Servicios Marco de Dell con el contenido exigido (que deberá suministrarse por Dell en la forma adecuada) en relación al servicio correspondiente que preste Dell o se preste en representación de Dell.
- 6.- En relación a las ofertas o servicios de ampliación de garantía con marca Dell que puedan adquirirse por el Revendedor/Partner para la reventa a los usuarios finales que sean empresarios, el Revendedor/Partner hará que los usuarios finales que sean empresarios acepten lo dispuesto en el Contrato de Servicios Marco de Cliente de Dell, cuyos datos pueden encontrarse en <http://www1.euro.dell.com/content/topics/topic.aspx/emea/topics/service/landing?c=uk&l=en&s=bsd&cs=ukbsdt1>, dependiendo del país en el que sea residente el usuario final que sea empresario. Además, el Revendedor/Partner deberán asegurarse de que el usuario final que sea empresario conoce que las obligaciones de Dell para formular las ofertas de dicha garantía y servicio están sujetas a los términos del Contrato de Servicios Marco de Cliente de Dell y a las Descripciones de Servicio de Dell correspondientes, en relación a las ofertas específicas de garantía o de servicio adquiridas, en relación a los Productos correspondientes.

## C.- GARANTÍA Y SERVICIO TÉCNICO DEL USUARIO FINAL QUE SEA CONSUMIDOR

- 1.- Cada Producto vendido por el Revendedor/Partner a un usuario final que sea consumidor se beneficiará de:
- a) cualquier legislación nacional establecida en una norma legal sobre las obligaciones del fabricante (en oposición a las obligaciones del vendedor) por Productos vendidos a usuarios finales consumidores en el País al que se envíen los Productos por Dell. Para evitar dudas, cualesquiera obligaciones de garantía de los fabricantes, establecidas en normas legales frente a los Revendedores/Partners o usuarios finales, en el País al que se envíen los Productos, y que puedan excluirse legalmente por el fabricante, se excluyen por Dell a los efectos de este Contrato; y
  - b) sujeto a lo dispuesto en este Anexo 2, la Garantía standard de Dell (según se detalla más adelante en este apartado C)) con el **Plazo de Garantía** a contar desde la fecha de compra por el usuario final que sea consumidor, por el tiempo especificado en el apartado C2 siguiente, que no afecta a los derechos del consumidor establecidos en normas legales.

- 2.- El Plazo de Garantía para cada Producto vendido a un usuario final que sea consumidor será el detallado en la confirmación de pedido de compra del Producto correspondiente, sobre una base de Producto individual (SKU), pero en el supuesto de que dicho Plazo de Garantía no se especifique en la confirmación del pedido, el Plazo de Garantía será de **12 (doce) meses** para todos los Productos, incluidos cualesquiera Productos para demostración.
- 3.- El Revendedor/Partner deberá anunciar y comercializar que el inicio del Plazo de Garantía sobre todos los Productos vendidos a usuarios finales que sean consumidores, será la fecha de adquisición por el usuario final. El Revendedor/Partner no debe comercializar ni anunciar ninguna otra Garantía en relación a los Productos sin el previo conocimiento de Dell. Cualesquiera Garantías u obligaciones adicionales ofertadas o realizadas por el Revendedor/Partner o por su cliente a un usuario final que sea consumidor en relación a los Productos, es exclusivamente una relación contractual entre usted/su cliente como vendedor del Producto y el usuario final consumidor. Dell no es parte de dicho contrato y sus disposiciones no son vinculantes para nosotros.
- 4.- Salvo que otra cosa se haya acordado en virtud de una confirmación de pedido sobre una base de Producto individual (SKU), los Productos se beneficiarán de la Garantía “consumidor estándar” de Dell (ofertada por Dell a sus clientes que sean consumidores directos en el mismo País al que se hayan enviado los Productos). En virtud de la Garantía:
- a) Si se produce un fallo en el Producto en el Plazo de Garantía, el usuario final puede contactar directamente a Dell a través del “**Servicio Técnico**” de Dell, cuyos datos se pondrán a disposición del usuario final y Dell llevará a cabo un diagnóstico telefónico y, si lo considera necesario, reparará o sustituirá el Producto siempre que:
    - i. el número de identificación de activo (“asset tag number ”del Producto se inscriba en Dell utilizando el servicio de inscripción de identificación de activo (“asset tag number ”de Producto online de Dell o a través del Servicio Técnico; y
    - ii. se haya notificado debidamente a Dell el fallo del Producto a través del Servicio Técnico durante el Plazo de Garantía.
  - b) Si, después de la notificación del fallo de Producto a través del Servicio Técnico, se descubre que la etiqueta identificación de activo (“asset tag number ”del Producto no se ha inscrito y dicho Producto está en el Plazo de Garantía, Dell inscribirá la etiqueta de identificación de activo (“asset tag number ”del Producto y procesará el informe del fallo en virtud de la Garantía. Cuando se lleve a cabo la inscripción de la etiqueta de activo (“asset tag”) en el equipo de Servicio Técnico de Dell se exigirá al usuario final que acepte las Disposiciones y Condiciones de Servicio Técnico Standard de Dell, que puede encontrarse en <http://support.euro.dell.com/support/>, dependiendo del País de residencia del usuario final que sea consumidor.
  - c) Salvo que se haya regulado específicamente en un Contrato escrito entre usted y Dell que usted o su(s) designado(s) llevarán a cabo el servicio técnico de los Productos, si usted lleva a cabo cualesquiera trabajos, reparaciones o alteraciones o de cualquier manera maneja o desmonta los Productos, cualesquiera de dichas actividades invalidarán la Garantía de Producto correspondiente.
  - d) Dell prestará el Servicio Técnico por teléfono, correo electrónico y conversación on-line dependiendo del Producto correspondiente y en línea con las ofertas de servicio técnico estándar de Dell (ofertadas por Dell a sus clientes que sean consumidores directos en el mismo País al que se haya enviado los Productos) exclusivamente, cuando el número de etiqueta de identificación de activo (“asset tag number ”del Producto esté inscrito efectivamente en Dell, utilizando el servicio de inscripción de etiqueta de identificación de activo (“asset tag number ” de producto on-line de Dell, o a través del Servicio Técnico.
  - e) El Servicio Técnico de Dell facilitará servicio técnico estándar de Dell para el Producto (ofertado por Dell a sus clientes consumidores directos en el mismo País al que se envíen los Productos). Las horas de apertura del servicio técnico pueden variar dependiendo del País, pero en general estará disponible al menos en horas de oficina locales aplicables de lunes a viernes (excluyéndose todas las fiestas nacionales aplicables). Todas las peticiones de servicio técnico sobre cuestiones relativas al Producto se dirigirán al agente de servicio técnico de Dell que se esforzará en resolver el problema, siguiendo las prácticas estándar de Dell. Las opciones de Servicio Técnico aplicables, las horas de apertura y los datos de contacto se indican en <http://support.euro.com/support>. Dell hará sus razonables esfuerzos para facilitar un sistema de auto ayuda on-line continuado a través de una página web al que se podrá acceder durante 24 (veinticuatro) horas al día en <http://support.euro.dell.com/support/>

**Tabla de Entidades contratantes y Jurisdicciones de Dell**

(los datos de los domicilios sociales y de los domicilios comerciales pueden modificarse)

	<b>Domicilios Sociales</b>	<b>Domicilios Comerciales</b>
Austria	Dell Ges.m.b.H. Wienerbergstrasse 11/12 A-1100 Wien VAT No. ATU 16992707	-
Belgium	Dell N.V. Doornveld 130 BE-1731 Zellik VAT No. BE 0447550278	-
Czech	Dell Computer spol. S.R.O V Parku 2325/16 148 00 Praha 11 – Chodov VAT No. CZ 45272808	-
Denmark	Dell A/S Arne Jacobsens Allé 15-17 DK-2300 Copenhagen VAT No. DK 18296799	-
Finland	Oy Dell AB Linnoitustie 2 A, FIN 02600 ESPOO VAT No. FI 08444327	-
France	Dell SA 1 rond-point Benjamin Franklin 34938 Montpellier VAT No. FR 20351528229	-
Germany	Dell GmbH Main Airport Center Unterschweinstiege 10 D-60549 Frankfurt am Main VAT No. DE 113541138	-
Greece	Dell Technology Products and Services SA Third Floor, 90 Kifissias Avenue/3 Konitsis Street 151 25 Maroussi, Athens VAT No. EL 999845851	-
Ireland	Dell Products 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2 VAT No. IE 6591034U	-1, Raheen Industrial Estate, Limerick
Italy	Dell Spa Viale Milanofiori – Palazzo WTC I-20090 Assago – Milano VAT No. IT 12289830155	-
Luxembourg	Dell SA 89D, Rue Pafebruch, Parc d'activite de Capellen L-8308 Capellen VAT No. LU 21094515	-
Netherlands	Dell B.V. Transformatorweg 38-72 NL-1014 AK Amsterdam VAT No. NL 009120774 B01	PO Box 59223 1040 KE Amsterdam
Norway	Dell AS Hoffsveien 1D Postboks 270 Skøyen NO-0275 Oslo VAT No. NO 861272702	-

Poland	Dell Sp. z o.o. Al. Jerozolimskie 123A, 02-017 Warszawa VAT No. PL 5260206712	-
Portugal	Dell Computer III Rua Rui Teles Palhinha Lote 10 - Fracao 2G, 2740 278 Porto Salvo VAT No. PT 506588785	-
Slovakia	Dell S.R.O Fazuľová 7 Bratislava 811 07 VAT No. SK 2020288952	-
Spain	Dell Computer, S.A. Calle Basauri número 17 Edificio Valrealty, E-28023 la Florida Madrid VAT No. ES A80022734	-
Sweden	Dell AB Frösundaleden 2B, S-SE-169 70 Solna VAT. No. 556369663101	-
Switzerland	Dell SA Route de l' Aéroport 29 CH-1215 Genève 15 VAT No. CH 148 380	-
United Kingdom	Dell Corporation Limited Dell House The Boulevard Cain Road Bracknell RG12 1LF VAT No. GB 635823528	-
S. Africa	Dell Computer (Pty) Ltd The Campus, Wembley Building Cnr. Main and Sloane Streets, Bryanston 2021 VAT No. ZA 4890151741	-