



Descripción de servicio

Servicio básico para hardware

Información general sobre términos y condiciones

Este acuerdo ("acuerdo" o "descripción del servicio") se celebra entre el cliente ("usted" o "cliente") y Dell. Al contratar estos servicios (como se definen en este documento) de Dell, el cliente acepta cumplir con todos los términos y condiciones establecidos en este documento. El cliente acepta que la renovación, modificación, extensión o utilización continua de los servicios ofrecidos más allá del plazo inicial se realizarán en conformidad con la descripción del servicio vigente en ese momento, disponible para su consulta en www.dell.com/servicecontracts.

- **Clientes directos y usuarios finales que contratan servicios de Dell mediante un revendedor:** este servicio se presta en relación con el acuerdo maestro de servicios que el cliente firmó por separado con Dell o, ante la ausencia de dicho acuerdo, el acuerdo maestro de servicios para el cliente ("CMSA") estándar de Dell, que está disponible para su consulta en www.dell.com/servicecontracts.
- **Socios certificados o inscritos en PartnerDirect y revendedores autorizados:** este servicio se presta para la reventa por parte de sus revendedores autorizados en relación con los términos y condiciones de ventas de Dell para personas o entidades dedicadas a la reventa, que están disponibles en www.dell.com/servicecontracts.

Información general sobre el servicio

Dell y/o el revendedor autorizado de Dell se complacen en prestar el servicio básico para hardware (el "servicio" o "básico") en conformidad con el nivel de respuesta de servicio correspondiente identificado a continuación. El nivel de respuesta de servicio correspondiente del cliente está identificado en la confirmación del pedido del cliente, la factura o el recibo del o los productos cubiertos. Los niveles de respuesta de servicio disponibles incluyen lo siguiente:

- Devolución para reparación: servicio con entrega (CIS)
- Servicio únicamente para piezas
- Servicio en sitio al siguiente día laborable (NBD)
- Servicio en sitio en 3 días laborables (3BD)
- Servicio de intercambio avanzado

Este servicio brinda opciones de soporte técnico (por teléfono, Internet, etc.) además de piezas de repuesto y servicios relacionados para reparar o reemplazar equipos con defectos de mano de obra durante el período cubierto por la garantía del hardware correspondiente a los productos adquiridos por el cliente ("reparaciones calificadas").

Productos cubiertos: los servicios básicos para hardware están disponibles para determinados productos Dell Optiplex™, Latitude™, Dell Precision™, Vostro™, impresoras Dell, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™ y Dell | EMC Storage Systems™ que se adquieran con una configuración estándar.

Cada producto cubierto tiene una etiqueta con un número de serie (la "etiqueta de servicio"). El cliente debe celebrar un acuerdo de servicio básico para hardware por separado para cada producto cubierto. Por ejemplo, si se adquiere una impresora con un equipo portátil, la impresora no estará cubierta por el contrato de servicio del sistema portátil: la impresora y la portátil tendrán contratos de servicio independientes.

Lea atentamente esta descripción de servicio y tenga en cuenta que Dell y/o el revendedor autorizado de Dell se reservan el derecho de cambiar o modificar en cualquier momento los términos y condiciones establecidos en esta descripción de servicio.

EL SERVICIO BÁSICO PARA HARDWARE CONSISTE EN: 1) SERVICIO Y SOPORTE TÉCNICO, Y 2) PIEZAS DE REPUESTO Y SERVICIOS RELACIONADOS.

1. SERVICIO Y SOPORTE TÉCNICO

Todas las ofertas de servicio básico para hardware (excepto el servicio únicamente para piezas) ofrecen el siguiente servicio y soporte técnico:

- Servicios de soporte telefónico, que brinda solución de problemas de hardware durante las horas laborables (excluye los feriados nacionales del país).
- Soporte técnico las 24 horas, todos los días, por Internet (mediante chat y correo electrónico).
- Reparación y solución de defectos en materiales y mano de obra según el nivel de respuesta de servicio que haya contratado el cliente.
- Nota: las ofertas de servicio pueden variar en las diferentes regiones geográficas. En el caso de productos cubiertos adquiridos por los revendedores autorizados de Dell, el cliente puede comunicarse con Dell o con el revendedor autorizado de Dell para conocer el nivel de servicio correspondiente a esos productos.

Contacto con Dell para recibir el servicio

Atención de servicio técnico de poca urgencia: para los problemas que sean de poca urgencia, tenga en cuenta que puede comunicarse con el servicio de soporte técnico de Dell por correo electrónico y chat a través de www.support.dell.com.

Servicio de soporte técnico; atención telefónica: los analistas del servicio básico para hardware ("analistas de Dell") se encuentran disponibles por vía telefónica durante las horas laborables locales de lunes a viernes (excepto los feriados nacionales). Los números del soporte telefónico se encuentran en www.support.dell.com. Antes de comunicarse con Dell, debe contar con lo siguiente:

- 1) El número de la etiqueta de servicio, 2) el código de servicio expreso y 3) el número de modelo del producto cubierto. Por lo general, el número de la etiqueta de servicio y el código de servicio expreso se encuentran en una etiqueta adherida al producto cubierto.
- Una descripción del problema y las acciones que se llevaron a cabo para solucionarlo antes de llamar al servicio técnico.
- El número de caso si ya se ha asignado uno en una comunicación anterior con el personal del servicio de Dell.
- La versión actual del sistema operativo.
- Acceso físico al producto en cuestión durante el proceso de solución de problemas.

Comuníquese con Dell o un revendedor autorizado de Dell por vía telefónica. Durante la llamada telefónica, el analista de Dell le pedirá el número de la etiqueta de servicio y el código de servicio expreso. El analista de Dell también verificará el nivel de servicio y si éste continúa vigente para el producto cubierto. Luego, el analista de Dell comenzará una serie de pasos para la solución del problema a fin de diagnosticarlo.

- Cuando se le solicite, el cliente debe identificar los mensajes de error recibidos y cuando se produzcan.
- El cliente debe estar preparado para indicar al analista de Dell las acciones que ya se realizaron en el intento por solucionar el problema antes de comunicarse con el soporte técnico de Dell.
- El analista de Dell puede pedir al cliente que abra la carcasa del producto, extraiga hardware, manipule el software o lleve a cabo otras actividades de diagnóstico. Si el cliente no colabora o no permite realizar el diagnóstico remoto, puede cobrarse una tarifa por el servicio de diagnóstico in situ.
- Si el cliente no desea o no puede realizar las acciones iniciales para la solución de problemas durante la comunicación telefónica con el analista de Dell, puede pasar del servicio básico para hardware al servicio de "ProSupport de Dell con diagnóstico in situ", contratándolo con Dell o el revendedor autorizado de Dell si se encuentra disponible.
- Si el producto se encuentra fuera del término de la garantía de hardware, puede cobrarse una tarifa por diagnóstico y solución.

2. PIEZAS DE REPUESTO Y SERVICIOS RELACIONADOS

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

- **Piezas CSR opcionales:** estas piezas pueden ser reemplazadas por el cliente. Según el tipo de servicio que contrató con el producto cubierto, Dell puede poner a su disposición un técnico in situ para reemplazar las piezas.
- **Piezas CSR obligatorias:** estas son las piezas cuyo reemplazo es obligación del cliente. Dell no presta el servicio de instalación para estas piezas. Si el cliente solicita que Dell y/o el revendedor autorizado de Dell reemplace estas piezas, se le cobrará una tarifa por este servicio.

El método de envío de la pieza CSR se basa en el nivel de servicio que haya contratado el cliente.

- Las piezas de repuesto para los clientes que hayan contratado el servicio al siguiente día laborable se enviarán mediante un método de entrega al siguiente día laborable.
- Las piezas de repuesto para los clientes que hayan contratado el servicio en tres días laborables se enviarán mediante un método de entrega a los tres días laborables.
- Las piezas de repuesto para los clientes que hayan contratado el servicio de devolución para reparación se enviarán mediante transporte por tierra.

Una vez que el analista de Dell haya determinado que es necesario reemplazar una pieza o devolver el sistema, le informará al cliente las siguientes acciones que deberá realizar. Según el nivel de servicio que haya contratado el cliente, corresponderán las siguientes opciones:

A. Devolución para reparación

Existen tres tipos de servicios de devolución para reparación: servicio por correo, servicio de entrega o retiro y devolución. Las opciones de servicio de devolución para reparación varían según el tipo de servicio contratado y la ubicación geográfica del cliente.

Devolución para reparación: servicio con entrega (CIS)

Este servicio consiste en la entrega que comienza con la llamada al soporte técnico de Dell como se la describió anteriormente. Durante el proceso vía telefónica de solución de problemas, el analista de Dell diagnosticará si el problema consiste en una falla del hardware: de ser así, le pedirá al cliente que lleve el producto cubierto a un centro de reparaciones designado por Dell o a una dirección de envío (el cliente se deberá hacer cargo de los costos). Las horas estándar de servicio son las horas laborables locales, cinco días a la semana (a excepción de los feriados nacionales).

Se realizarán las reparaciones calificadas de acuerdo con el tiempo de respuesta indicado en la confirmación de pedido, factura o recibo del cliente. Una vez que el producto cubierto se haya reparado, se le notificará al cliente para que lo retire. Los acuerdos de niveles de servicio pueden variar por país o ciudad.

B. Servicio únicamente para piezas

Para los clientes que hayan contratado el servicio únicamente para piezas, Dell proporcionará las piezas de reemplazo a los clientes a manera de intercambio para realizar la reparación calificada. Dell puede brindar intercambios de unidades completas de dicho hardware de terceros en lugar del intercambio de las piezas individuales. Dell incluye un embalaje prepago para el envío con cada pieza de reemplazo que permite al cliente devolver la pieza defectuosa original a Dell. El servicio únicamente para piezas no incluye el servicio de soporte técnico.

C. Servicio in situ al siguiente día laborable y en tres días laborables

Durante la solución de problemas vía telefónica, el analista de Dell determinará si debe enviarse un técnico de servicio en sitio para realizar la reparación calificada. En el caso del servicio en sitio al siguiente día laborable, por lo general acude un técnico a las instalaciones del cliente al siguiente día laborable. Para el servicio en sitio en tres días laborables, el técnico llega a las instalaciones dentro de tres días laborables. Existen términos y restricciones específicas para este servicio:

- Los técnicos están disponibles de lunes a viernes, excluidos los feriados nacionales, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (hora local).
- Las llamadas recibidas o los envíos hechos después de las 5:00 p.m. (hora local) requerirán un día adicional para que llegue el técnico.
- En el caso de que sean necesarias piezas o recursos adicionales una vez que el técnico se encuentre en las instalaciones del cliente, el trabajo puede suspenderse temporalmente. Se reanudará cuando estén disponibles las piezas o recursos adicionales.

Visitas de servicio no atendidas: si el cliente o un representante autorizado del cliente no se encuentran en el lugar cuando llega el técnico en sitio, éste no puede prestar el servicio requerido. Si es posible, el técnico en sitio dejará una tarjeta como notificación para el cliente de que estuvo allí. Si este es el caso, es posible que se le cobre al cliente un cargo adicional por una llamada de servicio de seguimiento.

D. Servicio de intercambio avanzado

Determinados productos cubiertos pueden adquirirse con el servicio de intercambio avanzado para cuando surja la necesidad de una reparación calificada. Si el analista de Dell determina que el producto cubierto requiere una reparación calificada, Dell puede decidir enviar un producto de reemplazo a la dirección comercial del cliente. El producto de reemplazo se enviará mediante transporte por tierra. En algunos casos (a juicio de Dell), también puede enviarse un técnico en sitio para reemplazar o instalar el producto de reemplazo. Al recibir el producto de reemplazo, el cliente debe devolver el producto cubierto defectuoso a Dell llevando el sistema defectuoso a la dirección del transportista designado dentro de 3 días laborables. Si el cliente no devuelve el artículo defectuoso, se le cobrará una tarifa.

Estos servicios no incluyen:

- El software del sistema operativo ni asistencia en bases de datos
- El reemplazo de medios de software que no sean de Dell (por ejemplo, Microsoft® Office) o software que Dell ya no proporcione con los sistemas nuevos
- Asistencia con la configuración, optimización, instalación, reubicación o actualizaciones
- Acceso a ingenieros de nivel senior
- Servicios de envío rápido
- Monitoreo crítico del centro de comando global
- Envío de emergencia o niveles de gravedad de incidentes determinados por el cliente
- Administración de casos o administración de escalación
- Garantías, reparaciones ni ningún otro tipo de servicio para productos de terceros o servicios en conjunto con terceros proveedores o socios
- Accesorios, suministros operativos, periféricos ni piezas como baterías, estructuras o cubiertas
- Servicios de instalación de piezas obligatorias de unidades reemplazables por el cliente (CRU)
- Mantenimiento preventivo
- Servicio ni reparación de daños o defectos en el producto cubierto que sea meramente estético y que no afecte el funcionamiento del dispositivo. Dell no reparará el desgaste superficial producido por el uso del dispositivo, como rayones y abolladuras.
- El servicio de equipos dañados por el uso indebido, accidentes o maltrato del producto cubierto (por ejemplo, el uso de líneas de voltaje incorrecto, el uso de fusibles incorrectos, el uso de dispositivos y accesorios incompatibles, la ventilación inadecuada 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.
- Las reparaciones necesarias por problemas de software, o como resultado de la alteración, el ajuste o la reparación por parte de una persona que no sea Dell, un revendedor autorizado de Dell o un

proveedor de servicios, o del uso por parte de los clientes de piezas CSR (reemplazables por el cliente).

- El servicio por daños producidos por casos fortuitos, como relámpagos, inundaciones, tornados, terremotos o huracanes.
- La recuperación o transferencia de datos.
- Actividades o servicios no descritos explícitamente en esta descripción del servicio.

Responsabilidades del cliente

- **Autoridad para otorgar acceso.** El cliente declara y garantiza que; el cliente, Dell y el revendedor correspondiente autorizado de Dell tendrán acceso al producto cubierto, los datos que se encuentren en él y todos los componentes de hardware y software incluidos los cuales podrán ser usados con el objetivo de prestar estos servicios. Si el cliente aún no tiene ese permiso, él es responsable de obtenerlo antes de que se solicite a Dell que preste estos servicios.
- **Colaboración con el analista de Dell y el técnico in situ.** El cliente acepta colaborar con el analista de Dell y seguir sus indicaciones.
- **Mantenimiento del software y las versiones con servicio.** El cliente debe mantener el software y los productos cubiertos en los niveles de versión mínimos especificados por Dell o en las configuraciones especificadas en PowerLink para el almacenamiento de Dell | EMC o según lo especificado en www.support.dell.com para los productos cubiertos. El cliente también debe asegurarse de instalar las piezas de reemplazo correctivas, los parches, las actualizaciones de software o versiones posteriores, según lo indicado por Dell, a fin de mantener la elegibilidad de los sistemas cubiertos para este servicio.
- **Garantías de terceros.** El servicio básico para hardware puede requerir que Dell tenga acceso a hardware o software que Dell no fabrique. Las garantías de algunos fabricantes pueden quedar nulas si Dell o alguna otra persona que no sea el fabricante original realiza algún trabajo en sus productos. Es responsabilidad del cliente garantizar que el trabajo de servicio de Dell y/o del revendedor autorizado no afecten esas garantías o que, si lo hacen, el cliente lo aprueba. DELL Y LOS REVENDEDORES AUTORIZADOS DE DELL NO SE HACEN RESPONSABLES DE GARANTÍAS DE TERCEROS NI DE LOS EFECTOS QUE PUEDAN TENER LOS SERVICIOS DE DELL SOBRE DICHAS GARANTÍAS.
- **Obligaciones en sitio.** En el caso de los servicios que se prestan en sitio, el cliente debe permitir el acceso gratuito, seguro y suficiente a sus instalaciones y a los productos cubiertos. Un acceso suficiente implica un espacio de trabajo amplio, electricidad y una línea telefónica local. También se facilitarán un monitor o pantalla, un mouse y un teclado al técnico si el producto cubierto no cuenta con esos elementos.
- **Devolución de piezas defectuosas.** Si el analista de Dell envía una unidad de reemplazo al cliente, éste debe entregar el sistema o componente defectuoso, a menos que el cliente haya contratado el servicio "Keep Your Hard Drive" para el sistema afectado, caso en el que el cliente puede conservar las unidades de disco duro correspondientes.

Si el cliente no cumple con las responsabilidades y términos descritos en esta descripción del servicio (disponibles para su consulta en www.dell.com/servicecontracts), Dell o su revendedor autorizado no está obligado a prestar el servicio.

Responsabilidades del cliente con respecto al respaldo de datos

Realizar un respaldo de todos los datos y programas existentes en todos los sistemas afectados antes de la prestación de este servicio. DELL NO SE HARÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS, ni de la pérdida del uso de los sistemas que se produzcan como resultado de los servicios o del soporte, ni de cualquier acto u omisión, incluida la negligencia, por parte de Dell o de un tercero proveedor de servicios.

Información adicional importante

- A. **Asignación.** Dell puede asignar este servicio y/o descripción del servicio a terceros proveedores de servicios calificados.
- B. **Reemplazo de unidades completas.** Si el analista determina que el componente del producto cubierto defectuoso es una pieza que se conecta y desconecta fácilmente (como el teclado o monitor), o si el analista determina que el producto cubierto es uno que debe reemplazarse como una unidad completa, Dell se reserva el derecho de enviar al cliente una unidad de reemplazo completa. Si un técnico de Dell envía una unidad de reemplazo al cliente, éste debe entregar el sistema defectuoso o el componente al técnico de Dell, a menos que el cliente haya contratado el servicio Keep Your Hard Drive para el sistema afectado, caso en el que puede

conservar las unidades de disco duro correspondientes. Si el cliente no entrega la unidad defectuosa al técnico de Dell como se indicó anteriormente, o si no devuelve la unidad defectuosa dentro de diez (10) días (en el caso de que el técnico de Dell no haya entregado en persona la unidad de reemplazo), el cliente acepta pagar a Dell la unidad de reemplazo al recibir la factura. Si el cliente no paga esta factura dentro de los diez (10) días después de recibirla, además de otros derechos y recursos legales a disposición de Dell, Dell puede rescindir esta descripción del servicio mediante notificación al cliente.

- C. **Cancelación.** Según lo dispuesto en la política de devolución de productos y servicios vigentes para la ubicación geográfica del cliente, éste puede cancelar el servicio dentro de un número definido de días a partir de la fecha de recepción del producto cubierto por parte del cliente, mediante el envío de un aviso de cancelación por escrito a Dell. Si el cliente cancela este servicio dentro de dicho período, Dell le enviará un reembolso completo del cual se restarán los costos de los reclamos de soporte (en caso de que los haya) realizados en virtud de esta descripción del servicio. Sin embargo, si ha transcurrido dicho período desde la fecha de recepción del producto cubierto por parte del cliente, éste no podrá cancelar el servicio, salvo que existiese una ley estatal, nacional o provincial vigente que indique lo contrario y que tenga prioridad sobre el contrato.

Dell puede cancelar este servicio en cualquier momento del plazo de servicio por cualquiera de las siguientes razones:

- El cliente no paga el precio total de este servicio según los términos que figuran en la factura;
- El cliente se niega a cooperar con el analista o técnico que le brinda asistencia en sitio; o
- El cliente no cumple con todos los términos y las condiciones establecidas en esta descripción del servicio.

Si Dell cancela el servicio, enviará al cliente un aviso de cancelación por escrito a la dirección que aparece en la factura del cliente. El aviso incluirá el motivo de cancelación y la fecha en que entrará en vigencia, que no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en que Dell envía la nota de cancelación al cliente, a menos que la ley del estado exija otras disposiciones de cancelación y que éstas tengan prioridad sobre el contrato. SI DELL CANCELA ESTE SERVICIO DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN ESTE PÁRRAFO, EL CLIENTE NO TENDRÁ DERECHO A NINGÚN REEMBOLSO DE TARIFAS, PAGAS O PAGADERAS A DELL.

- D. **Reubicación.** Este servicio se prestará en los lugares que se indican en la factura del cliente. Este servicio no se encuentra disponible en todas las ubicaciones. La obligación de Dell de suministrar los servicios para productos cubiertos reubicados queda sujeta a la disponibilidad local de los servicios y puede estar sujeta a aranceles adicionales, así como a la inspección y recertificación de los productos cubiertos reubicados según las tarifas de consultoría de materiales y tiempo de Dell vigentes en ese momento. El cliente le proporcionará a Dell acceso suficiente y seguro a sus instalaciones sin costo alguno para Dell, de manera que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones.
- E. **Existencia de piezas.** En la actualidad, Dell cuenta con piezas en existencia en varios lugares del mundo. Es posible que las piezas seleccionadas no se encuentren en existencia en la ubicación más cercana a las instalaciones del cliente. Si una pieza que se necesita para reparar el producto cubierto no se encuentra disponible en un centro de Dell cercano a la ubicación del cliente y debe solicitarse a otro centro, pueden verse afectados los tiempos de respuesta.
- F. **Limitaciones del soporte** Dell no se hace responsable de las fallas o demoras en el rendimiento debido a causas que se encuentren más allá de su control. El servicio cubre sólo los usos para los que fue diseñado el producto cubierto.
- G. **Propiedad de las piezas de repuesto.** Todas las piezas de repuesto de Dell extraídas del producto cubierto y devueltas a Dell pasarán a ser propiedad de Dell. El cliente debe pagar a Dell el precio minorista actual de las piezas de repuesto extraídas del sistema que el cliente conserve (a excepción de los discos duros de los sistemas cubiertos por el servicio Keep Your Hard Drive) si el cliente ha recibido las piezas de reemplazo de Dell. Dell utiliza piezas nuevas y reacondicionadas de diversos fabricantes al realizar reparaciones en garantía.
- H. **Servicios opcionales.** Los servicios opcionales (incluidos los servicios de soporte, instalación, consultoría, los servicios administrados, profesionales, de soporte o capacitación en el lugar donde se solicite) pueden contratarse de Dell y varían según la ubicación del cliente. Los servicios opcionales pueden requerir un acuerdo por separado con Dell. De no existir tal acuerdo, los servicios opcionales se prestarán en conformidad con el presente.
- I. **Plazo y renovación.** El cliente recibirá los servicios durante el plazo indicado en su factura de Dell. Antes del vencimiento del plazo del servicio, el cliente tiene derecho a extender el plazo en función de las opciones disponibles en vigencia y conforme con los procedimientos de Dell vigentes en ese momento.

Por otra parte, Dell puede, si lo desea, proponer la renovación del servicio mediante el envío de una factura de renovación de servicios al cliente. El cliente puede, si lo desea (donde la ley lo permita), aceptar dicha renovación de los servicios mediante el pago de la factura antes de la fecha de vencimiento. El pago de facturas de renovación indicará el consentimiento del cliente de extender el plazo de dicho servicio. Al renovar el servicio, el cliente acepta que se apliquen los términos vigentes en ese momento al período de renovación. Si el cliente decide no pagar la factura de renovación, se interrumpirá la prestación de los servicios a partir de la fecha de vencimiento estipulada en la factura original o en la última factura paga del cliente.

- J. **Transferencia del servicio.** Según lo dispuesto en las limitaciones establecidas en esta descripción del servicio, el cliente puede transferir el servicio a un tercero que adquiera el producto cubierto del cliente en su totalidad antes de la fecha de vencimiento del plazo del servicio vigente en ese momento, siempre que el cliente sea el comprador original del producto cubierto y de este servicio, o bien, que el cliente haya comprado el producto cubierto y este servicio a su propietario original (o a un cesionario anterior) y haya cumplido con todos los procedimientos de transferencia. Puede aplicarse un cargo por transferencia.

Tenga en cuenta que si el cliente o el cesionario del cliente traslada el producto cubierto a una ubicación geográfica en la que el servicio no se encuentra disponible, o no está disponible al mismo precio que el cliente pagó, es posible que el cliente no tenga cobertura o pueda incurrir en un costo adicional para mantener las mismas categorías de cobertura de soporte en la nueva ubicación. Si el cliente opta por no pagar estos cargos adicionales, el servicio del cliente puede cambiar automáticamente a categorías de soporte que se encuentren disponibles a dicho precio o a uno inferior en la nueva ubicación, sin posibilidad de reembolso.

PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™ y Dell | EMC Storage Systems™ son marcas comerciales de Dell Inc.