

Descripción de Servicio:

CompleteCare – Servicio Superior de Garantía

Resumen del Servicio

Este servicio ofrece CompleteCare a un (1) Latitude™ o Inspiron™ o Dimension™ o Axim™ o Proyector™ nuevo, cuando el CompleteCare haya sido adquirido para arreglar o sustituir el producto, de acuerdo a la necesidad, con la finalidad de corregir Daños Accidentales al producto como establecido más específicamente en esta Descripción de Servicio.

Si efectuamos reparos en Su Producto, usted entiende y concuerda que podemos sustituir repuestos originales por partes nuevas o usadas del fabricante original, o de un fabricante diferente. Los repuestos tendrán funcionamiento equivalente al de las piezas originales. En el caso de que nuestro agente decida que es necesario sustituir el producto en vez de arreglarlo, usted recibirá un producto equivalente o mejor que el Producto que usted compró originalmente de Dell, conforme determinado por Nuestro Agente a su único y razonable criterio.

Esta Descripción de Servicio da Cobertura CompleteCare mundial. Sin embargo, solamente arreglaremos o repondremos el Producto cuando este esté ubicado en Brasil o países de América Latina. Si este Producto requiere la Cobertura CompleteCare en los términos de esta descripción de Servicio fuera de los países mencionados arriba, usted es responsable por llevar el Producto a uno de los países arriba para que Nuestro Agente pueda efectuar su reparo o sustitución.

La cobertura CompleteCare cubre solamente componentes internos de hardware, no cubriendo dispositivos periféricos, daño o pérdida ocasionados por fuego, robo o hurto, actos intencionales o desgaste normal si este no afectar el desempeño. **No es un seguro, CompleteCare es un servicio superior de garantía desarrollado para proteger su inversión contra daños accidentales.**

No está incluido en este servicio:

- Daños accidentales a dispositivos periféricos tales como estaciones de acoplamiento, módems externos, dispositivos de juegos, discos de juegos, monitor secundario, ratón externo y teclado externo (para Portátiles o Estaciones de Trabajo Móviles cuando facturados como parte de la compra de un sistema, maletas o ítems clasificados como “accesorios” o consumibles, incluyendo, pero no limitándose a, baterías, lámparas, lámparas de proyectores, cartuchos de tinta/impresión desechables/substituíbles, papel de impresión o foto, discos de memoria, dispositivos desechables de memoria, cajas de transporte, bolígrafos stylus, altoparlantes externos, cualesquier otras piezas/componentes que requieran mantenimiento regular por parte del usuario y cualesquier otros componentes de la computadora que no sean internos al Producto.
- Cualesquier defectos o daños (incluyendo, sin limitación, daños causados por virus) al software precargado en el, adquirido con, o de otra forma cargado al Producto, incluyendo, sin limitación, ítems de Servicio de Integración Personalizada de Fábrica. El CompleteCare no cubre cualquier software enviado con los periféricos.
- Cualquier daño o defecto del Producto que sea solamente cosmético o que no afecte el funcionamiento del producto, incluyendo, pero no limitándose a, arañones y aplastados que no perjudiquen materialmente la utilización del Producto.
- Cualquier daño resultante del uso y desgaste.
- Cualquier producto que otra persona además de nuestro Agente o designada por nuestro Agente haya intentado arreglar. Cualquier reparación o intentos de reparo al Producto efectuados por cualquier persona que no seamos nosotros, nuestro Agente o alguien designado por nosotros resultará en la

extinción de esta Garantía, sin derecho a sustitución del premio debido. No le reembolsaremos por cualquier reparación que usted u otra persona haga o intente hacer al Producto.

- Pérdida del producto:
- Hurto o robo del Producto.
- Daños al producto causados por fuego de fuente interna o externa.
- Cualquier daño causado intencionalmente. Si nosotros o nuestro Agente encontramos evidencias de daño intencional, no estaremos obligados a arreglar o a sustituir el producto.
- Cualquier producto dañado por actos terroristas o de guerra.
- Cualquier recuperación o transferencia de datos almacenados en el producto. Usted es el único responsable por todos los datos almacenados en el Producto. No le suministramos a usted cualquier servicio de recuperación de datos de acuerdo a esta garantía. Sin embargo, si fuera necesario sustituir el disco rígido, la versión corriente del software principal de aplicativo y sistema operacional que usted compró originalmente de Dell será recargado sin costos para usted.

Responsabilidades del Cliente:

- Para recibir los servicios cubiertos por esta Descripción de Servicio usted debe cooperar con nuestro Agente para asegurar que el producto reciba el servicio adecuado. A criterio de nuestro agente, él realizará el envío de una pieza de sustitución para que usted la instale en el producto, o le dará instrucciones sobre el envío o recibimiento del producto.
- Desde que usted siga las instrucciones de nuestro Agente, nosotros arcaremos con todos los gastos provenientes de la devolución del producto a nuestras instalaciones designadas para reparo. Cuando esté en nuestras instalaciones designadas para reparo, podremos arreglar el producto o enviar a través de nuestro Agente un producto para sustitución, dependiendo de la evaluación del daño presentado por el producto.
- En algunos casos, cuando sea posible determinar por el teléfono que será necesario reponer el producto, nuestro Agente podrá, a su criterio, enviarle inmediatamente un producto de sustitución. Sin embargo, si usted no nos envía el producto dañado en su totalidad, usted concuerda que será responsable por el precio minorista del producto de sustitución.

Principales Etapas del Servicio:

1. **Para hacer una solicitud de Cobertura CompleteCare**, usted debe llamar al Soporte Dell.
2. Cuando usted llame, un técnico le preguntará el número de la Etiqueta de Servicio ubicada en su producto. Su número de la Etiqueta de Servicio está ubicado en la parte trasera o inferior de su producto Dell, o en su factura Dell.
3. Una vez que el técnico haya verificado su adquisición de la cobertura CompleteCare, podrá hacerle una serie de preguntas para evaluar la extensión y la causa del daño al Producto.
4. El horario de soporte no incluirá feriados públicos correspondientes al país donde se realizará el servicio. Nosotros y nuestro Agente no seremos responsables por cualquier falla o atraso en la realización de los servicios motivados por causas fuera de nuestro control.

Dell tiene la satisfacción de prestar estos Servicios, de acuerdo con esta Descripción de Servicio y con los términos y condiciones del Contrato Principal de Servicios con Clientes Dell en http://www.dell.com/service_contracts/, o de acuerdo con el contrato aplicable del Cliente, firmado en separado con Dell.

