



CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Si Usted está adquiriendo nuestros Productos y Servicios para su reventa, estas Condiciones Generales no le son de aplicación. Por favor, acceda a las Condiciones Generales de Contratación que le son aplicables en www.dell.es/partner

1. Acerca de estas Condiciones Generales

- 1.1 Estas "Condiciones Generales" forman parte del acuerdo suscrito entre Dell y Usted, el Cliente, y excluyen la aplicación de cualesquiera otras, a no ser que se hubieran acordado expresamente y por escrito entre Usted y Dell.
- 1.2 Estas Condiciones Generales, junto con (1) las Ofertas de Servicios, y/o (2) las descripciones del Producto y (3) el Precio fijado para los Productos y Servicios que usted se dispone a comprar, constituyen la totalidad del Acuerdo entre Dell y Usted, el Cliente. Este Acuerdo es vinculante y Usted debe asegurarse que lo entiende y que acepta su contenido.
- 1.3 Este Acuerdo es aplicable frente a todos nuestros Clientes, no obstante alguna de sus Cláusulas están específicamente destinadas a los Consumidores y otras a los No Consumidores.
- 1.4 Este Acuerdo está redactado con la finalidad de cumplir con todas las disposiciones de carácter imperativo en materia de derecho de los consumidores, no obstante en caso de duda o indefinición prevalecerán estos Derechos sobre lo dispuesto en estas Condiciones Generales.

2. Definiciones

Cliente: Persona física o jurídica que compra o acuerda comprar Productos y/o Servicios de Dell, incluyendo tanto a Consumidores como a No Consumidores.
Condiciones: Las presentes Condiciones Generales.
Confirmación del Pedido: Aceptación escrita de Dell del Pedido del Cliente
Consumidor: Persona física que compra o acuerda comprar Productos y/o Servicios de Dell para su uso privado. Será considerado **No Consumidor** aquella persona física o jurídica que compra o acuerda comprar Productos y/o Servicios de Dell para hacer un uso profesional de los mismos.

Custom Factory Integration (CFI): Servicio que combina software y hardware determinado por el Cliente con Producto/s que pueden incluir la carga de imágenes y aplicaciones, así como mantenimiento, integración de software, integración de hardware y/o servicios de gestión de los mismos.
Dell: Empresa identificada en su Confirmación del Pedido y/o en la factura.
DPI: "Derechos de propiedad intelectual e industrial", como por ejemplo: patentes, marcas, modelos de utilidad, nombres comerciales, marcas, derechos de autor, know how y cualquier otro derecho similar que sea objeto de protección en cualquier país.
MI: "Material de integración", que consiste en Producto/s de Terceros, concretados o suministrados por el Cliente dentro del servicio de CFI.
Oferta/s de Servicios: Opciones de Servicios ofertados por Dell según se describan en cualquier documento actualizado publicado por Dell o disponible en la Web de Dell en Internet, o en Confirmaciones de Pedido Cantidad total que el Cliente ha de pagar a Dell como remuneración por los Productos y Servicios. Todos aquellos bienes (incluyendo el Software) descritos en cualquier documento actualizado publicado por Dell y/o disponible en la Web de Dell en Internet, o en Confirmaciones de Pedido, que el Cliente compre o acuerde comprar de Dell y con exclusión de aquellos elementos añadidos al hardware de Dell mediante el Servicio CFI.
Productos de Terceros: Productos que Dell vende y que no han sido fabricados, integrados o producidos por Dell.
Servicios: Servicios y soporte en general prestados por Dell o por una de sus subcontratas de acuerdo con la Oferta de Servicios y con inclusión del CFI.
Software: Sistemas operativos, middleware o cualesquiera otras aplicaciones o software que sean fabricados por Dell, o cuya propiedad o licencias pertenezcan o hayan sido otorgadas a Dell.
Software de Terceros: Sistemas operativos, middleware o cualesquiera otras aplicaciones o software pertenecientes a Terceros.

3. Presupuestos/ Pedidos y Cambios
3.1 Los presupuestos de Dell serán válidos solamente si constan por escrito y durante el plazo de diez (10) días a contar desde la fecha de dicho presupuesto, salvo que se establezca expresamente algo en contrario en dicho documento.
3.2 Todos los pedidos de Productos y/o Servicios se considerarán una oferta del Cliente para la compra de tales Productos y/o Servicios con sujeción a las presentes Condiciones Generales.
3.3 Dell acepta la oferta de compra del Cliente con sujeción a estas Condiciones mediante el envío al Cliente de una Confirmación del Pedido. El Cliente será responsable de la verificación de la Confirmación del Pedido y deberá contactar a Dell en breve plazo en el caso de que perciba cualquier error o inexactitud. En caso contrario, Dell procederá a la fabricación y entrega del Producto de acuerdo con la Confirmación del Pedido que será vinculante.
3.4 Como consecuencia de la política de Dell de mejorar continuamente sus Productos y Servicios, Dell se reserva el derecho a modificar las especificaciones de dichos Productos y Servicios y así lo hará constar en la Confirmación del Pedido. Dell garantiza, como mínimo, una equivalencia en la funcionalidad y rendimiento. Dell no realizará ninguna variación significativa a los Productos o Servicios sin el acuerdo previo con el Cliente.

4. Precio y Términos de pago
4.1 El Precio que el Cliente ha de pagar es aquel que venga fijado en la Confirmación del Pedido de Dell y en la factura.
4.2 El pago se realizará con anterioridad al suministro o al Servicio o cuando así se hubiera convenido por escrito, dentro de los 30 días siguientes a la fecha de factura. Dell podrá suspender la entrega de los Productos hasta la recepción del pago completo.
4.3 En caso de no recibirse el pago de un cliente No Consumidor en la fecha debida, se aplicará el interés legal incrementado en 2 puntos sobre la cantidad final a abonar, una vez se le haya notificado por escrito.
4.4 En todo caso, en el supuesto de que Dell deba proceder a recuperar la cantidad debida y/o el Producto como consecuencia de lo dispuesto anteriormente, los gastos que se originen correrán por cuenta del Cliente.
4.5 En Pedidos a ser suministrados a plazos dentro de un periodo que se extienda en el tiempo, Dell podrá ajustar los precios en razón de alteraciones en los tipos de cambio de divisa, aranceles, seguros, fletes, y costes de adquisición.

5. Entrega
5.1 La fecha de entrega determinada en la Confirmación del Pedido es estimada.
5.2 El lugar de entrega será el estipulado en la Confirmación del Pedido.
5.3 Por razones prácticas los Productos podrán ser entregados por partes, circunstancia que será comunicada al Cliente.
5.4 Consumidores
5.4.1 La entrega del producto se realizará dentro de los 30 días posteriores a la realización del pedido, salvo que expresamente se hubiera acordado un plazo de entrega distinto al realizar el Pedido.
5.4.2 Si el plazo estimado de entrega no pudiera ser cumplido se le contactará para comunicarle un nuevo plazo de entrega revisado. Si el Consumidor no acepta este nuevo plazo de entrega revisado y la misma no se produce dentro de los 30 días inicialmente señalados, el Consumidor podrá cancelar el Pedido obteniendo la devolución de las cantidades que hubiera entregado.

6. Propiedad y Riesgo
6.1 La transmisión de la propiedad de los Productos al Cliente se producirá una vez que Dell haya recibido la totalidad del pago del precio. Dell podrá proceder a la recuperación del Producto en cualquier momento anterior al traspaso de la propiedad en el caso de que el Cliente esté incumpliendo las presentes Condiciones Generales. Esta cláusula no será de aplicación en materia de DPI.
6.2 El riesgo por pérdida o daños en el Producto pasará al Cliente o al representante del mismo desde el momento de su recepción.

7. Aceptación y cancelación del pedido, derecho de desistimiento de los Consumidores.
7.1 El Cliente debe notificar a Dell tan pronto como reciba el Pedido de cualquier pérdida, error o daño que se hubiera producido en el Producto entregado o en sus embalajes.
7.2 Si el Cliente decidiese no aceptar la licencia de uso del sistema operativo al iniciar el sistema, en el caso de que la hubiese, Dell solamente aceptará la devolución del Producto completo y el reembolso según lo establecido respecto al plazo señalado en esta cláusula respectivamente para Consumidores y No Consumidores.
7.3 En todas las devoluciones los Productos deben de estar disponibles para su recogida como y cuando sean razonablemente requeridos por Dell.

7.4 Consumidores
Derecho de Desistimiento de los Consumidores: Los Consumidores podrán el cancelar el pedido sin necesidad de alegar causa alguna en los 7 días laborables (sin considerar fines de semana y festivos) posteriores a la recepción del pedido. Dell podrá solicitar la confirmación de la cancelación por escrito. No aplicará el derecho de desistimiento si el Consumidor comienza a usar el Software y/o los Servicios o si el Consumidor deja el Producto en condiciones que lo hagan inadecuado para su venta. Los Productos serán devueltos a Dell sin daños, corriendo el Consumidor con todos los riesgos y en el mismo embalaje en el que fueron entregados. Dell reembolsará el Precio minorado en todos aquellos gastos producidos por la devolución y daños en el Producto en el plazo de 30 días desde la recepción del Producto, igualmente se deducirá del reembolso del Precio cualquier cantidad razonable por daño o pérdida en el Producto causado por los actos u omisiones del Cliente.

7.5 No Consumidores
Los Clientes No Consumidores únicamente pueden proceder a la devolución del Producto cuando exista una falta de conformidad con el contrato y mediante comunicación escrita a Dell en el plazo de siete (7) días tras la entrega. En caso contrario se considerará que se ha producido la aceptación del Producto. Los Clientes No Consumidores renuncian expresamente a su derecho de desistimiento.

8. Garantías y Servicios
8.1 Dell cumplirá sus obligaciones de reparación y/o sustitución de los Productos. Estas obligaciones están condicionadas al uso adecuado de los Productos y no cubren cualquier parte de los mismos que hayan sido modificadas o reparadas sin el consentimiento previo por escrito de Dell. Dell podrá requerir a los fabricantes de Productos y/o Software de Terceros a cumplir sus obligaciones de garantía relativas sus Productos y/o Software.
8.2 El alcance de las obligaciones de Dell será el indicado en la Oferta de Servicio. Dell realizará todos los esfuerzos razonables para cumplir los tiempos de respuesta estimados en la Oferta de Servicio, teniendo en cuenta que el plazo real podrá variar dependiendo, entre otros factores, de la distancia y accesibilidad de la ubicación del Cliente, condiciones meteorológicas y disponibilidad de los componentes. Dell cumplirá cualesquiera otros términos establecidos en la Oferta de Servicio. No obstante lo anterior, queda excluido del servicio, salvo que se haya indicado expresamente en la Oferta de Servicio lo siguiente: trabajos realizados fuera del horario laboral, reubicación, retirada de hardware o software no suministrado por Dell, mantenimiento preventivo, reparación de los Productos que se encuentren funcionando de acuerdo con los estándares de la industria, incluyendo sin limitación pixeles defectuosos en monitores, transferencia de datos o Software y virus. El Cliente es responsable de retirar los productos suministrados por terceros.
8.3 Dell no será responsable de aquellos defectos que se produzcan por una causa externa tal como el desgaste normal, software o hardware cargado o conectado al Producto por el Cliente en el caso de que dicho software o hardware no haya sido suministrado por Dell, accidente, descarga, control de humedad, subida de tensión eléctrica u otras condiciones ambientales distintas a un entorno seguro y normal de oficina y hogar.
8.4 Dell no proporciona servicios relativos a Productos de Terceros, hardware o software, no obstante transferirá a los Clientes, en la medida en que esté autorizado a hacerlo, las garantías ofrecidas por el fabricante o suministrador de los Productos de Terceros.
8.5 Los Servicios podrán ser prestados telefónicamente o a través de Internet cuando sea conveniente. Las llamadas telefónicas podrán ser grabadas para fines de formación. El Cliente tratará con Dell con la cortesía razonable,

proporcionando la información y cooperación necesaria que permita a Dell la prestación del Servicio, y correrá a cargo de todos los gastos, telefónicos y postales en los que incurra al contactar con Dell.

8.6 Dell realizará las reparaciones de acuerdo con la Ley y, según el caso, de acuerdo con la Oferta de Servicio utilizando componentes nuevos o equivalentes a nuevos de acuerdo con los usos y estándares de la industria. Las Piezas de Repuesto que hayan sido reparadas en aplicación de la garantía establecida en la presente cláusula tendrán a su vez una garantía de 90 días desde la fecha de entrega del producto reparado. No obstante, Dell garantiza las reparaciones realizadas en los términos descritos en la Oferta de Servicios o de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.
8.7 Dell adquirirá la propiedad de los Productos sustituidos o de los componentes que hayan sido reemplazados durante la reparación. Dell podrá requerir al Cliente a devolver los componentes retirados para su reacondicionamiento, análisis o por motivos medioambientales.
8.8 Dell podrá facturar al Cliente una cantidad en el supuesto de que no devolviera los componentes retirados durante la reparación, previa comunicación al Cliente antes de proceder a la facturación. Dicha cantidad reflejará el coste incurrido por Dell para reemplazar las piezas o componentes y/o el coste de las piezas y/o componentes a reacondicionar y/o derivados del incumplimiento de obligaciones medioambientales como resultado de la no devolución del Producto y/o componentes.

8.9 Los Productos, Software y Servicios vendidos se corresponderán con las especificaciones sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 3.4 de las presentes Condiciones Generales.
8.10 Las partes no críticas para el funcionamiento del Producto, incluyendo bisagras, puertas, marcos, detalles ornamentales quedan excluidas de la garantía.
8.11 Las baterías de los ordenadores portátiles, de conformidad con la naturaleza consumible de las mismas, se entregan con una garantía máxima de un año salvo que se haya indicado un periodo inferior en la Oferta de Servicio aplicable. Esta garantía no será ampliable.
8.12 Los Clientes serán responsables de evaluar que la descripción y especificaciones de los Productos son idóneos para sus necesidades. La adecuación para un uso o entorno determinado deberá ser acordada con Dell por escrito con anterioridad a la compra.
8.13 Los Clientes No Consumidores no tendrán un derecho automático a la reparación o el reemplazo salvo lo descrito en la descripción del Servicio.
8.14 Las presentes Condiciones Generales constituyen la totalidad de las garantías, expresas o implícitas, de la condición, calidad, durabilidad, rendimiento o comerciabilidad de los Productos, si bien podrá acordarse expresamente por escrito un alcance diferente de las mismas. Los Clientes no Consumidores renuncian al régimen del Código Civil en materia de vicios ocultos

Consumidores
8.15 Garantía Legal o de Conformidad. Dell garantiza que los Productos vendidos serán idóneos para su uso general en un entorno doméstico, no empresarial ni científico de forma consistente con su propia naturaleza, las especificaciones, funcionalidades y estándares de funcionamiento operativo descritos en la descripción del Producto. La adecuación para un uso o entorno diferente deberá ser explícita y claramente acordada (preferiblemente por escrito) con Dell con anterioridad a la compra.
8.16 Dell reparará, o en el supuesto de que la reparación no pudiese ser realizada, reemplazará el Producto defectuoso en un periodo razonable y con la diligencia debida de acuerdo con la normativa vigente en materia de derechos de los consumidores.
8.17 Ninguna de las estipulaciones contenidas esta cláusula podrá limitar los derechos legales de los consumidores por lo que deberán ser interpretadas de conformidad con la legalidad vigente y específicamente en lo relativo a los derechos de reparación y/o reemplazo durante el periodo legalmente establecido. En particular las cláusulas 8.10, 8.11, 8.12, 8.13 y 8.14, no serán de aplicación a Clientes Consumidores.

8.18 El alcance de la garantía legal y su aplicación aparece descrito en el vínculo que se indica a continuación: http://www1.auro.dell.com/content/topics/topic.aspx/emea/topics/ecommes/info_ace?c=es&l=es&s=dhs

9. Custom Factory Integration (CFI)
El Servicio CFI solo disponible para Clientes No Consumidores será suministrado por Dell de acuerdo a las instrucciones y especificaciones técnicas señaladas por el Cliente de acuerdo a los requerimientos previos de Dell. El Cliente podrá especificar y proveer el MI o bien indicar que sea Dell quien especifique y provea el MI según las instrucciones del Cliente. Dell deberá aceptar y/o estar conforme con el MI, siendo entonces cuando se integrará el MI en el Producto dando como resultado un Producto de CFI. Dell podrá instalar el Producto CFI siguiendo las instrucciones del Cliente o, si se hubiera acordado por escrito, según el criterio técnico de Dell. En todo caso, Dell no desarrollará trabajo CFI que no considere técnicamente viable. Dell no garantiza la funcionalidad de MI.
10. Fuerza Mayor
Ninguna de las partes será responsable por incumplimiento debido a circunstancias que escapen a su control razonable (casos de fuerza mayor) incluyendo de forma meramente enunciativa: huelgas, actos terroristas, guerras, problemas de transporte, suministro o producción, fluctuaciones del tipo de cambio, acciones gubernamentales, cambios legislativos o desastres naturales. En estos casos o en supuestos análogos, cualquiera de las partes contará con una extensión del plazo razonable para el cumplimiento de sus obligaciones, sin embargo, si la circunstancia durase más de 60 días, cualquiera de las partes tiene el derecho de resolución sin compensación alguna previa notificación por escrito.

11. Responsabilidad
Dell acepta toda responsabilidad por cualquier pérdida o daño a la propiedad privada, muerte o daños corporales causados por culpa, negligencia o mala fe de Dell, o de cualquiera de sus empleados, agentes y subcontratistas que actúen en su nombre. La responsabilidad anteriormente señalada no excederá, salvo en el caso de muerte o daños corporales en los que no habrá ninguna limitación, de una cantidad igual al 125% del Precio. Dell no será responsable frente a sus Clientes por:
(i) pérdidas que resulten de cualquier defecto o deficiencia en los Productos o Servicios que Dell hubiera solucionado en un plazo razonable;
(ii) pérdidas indirectas tales como pérdidas de negocio, ingresos, beneficios, salarios, datos, o ahorros;
(iii) pérdidas que hubieran podido ser evitadas por el Cliente de haber seguido las recomendaciones o instrucciones propuestas por Dell;
(iv) pérdidas que resulten como consecuencia de la integración en el equipamiento de materiales suministrados o especificados por el Cliente o siguiendo instrucciones suyas; o
(v) cualquier pérdida derivada de la incapacidad del Cliente de mantener copias de seguridad, completas y actualizadas, de programas de ordenador y datos.

12. Derechos de Propiedad Intelectual y Software
Dell indemnizará al Cliente por todos los costes y responsabilidades derivadas de cualquier reclamación por el uso del Producto que infrinja cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial de terceros. Dell podrá retirar, intercambiar o modificar el Producto o reembolsar al Cliente, minorando su depreciación en este caso. El Cliente indemnizará a Dell de cualquier reclamación relacionada con el MI o DPI especificado por o propiedad del Cliente que se hubiera integrado en el Producto. Dell se reserva el derecho a litigar, negociar y llegar a acuerdos y el Cliente tiene la obligación de ayudar a Dell cuando la disputa esté directamente relacionada con el Producto del Cliente. Dell se reserva todos sus DPI en el Producto. El Cliente deberá notificar inmediatamente a Dell de cualquier infracción o uso no autorizado del Producto o de los derechos de propiedad intelectual o industrial del mismo. Dell no indemnizará al cliente por: (i) Productos o Software de Terceros Partes que el Cliente haya integrado en el producto a través de MI, (ii) modificaciones o usos no autorizados (iii) cualquier reclamación causada por el uso del Producto en conjunción con algún elemento no suministrado por Dell. El Cliente deberá cumplir con las condiciones de la licencia de uso del Software.

13. Control de Exportaciones
Se pone en conocimiento del Cliente que el Producto, lo que puede incluir tecnología y software, está sometido a la legislación de control de exportaciones de los EEUU y de la Unión Europea, así como a la del país en la que el producto sea entregado o usado. En virtud de lo dispuesto por estas leyes, el Producto no deberá ser vendido, arrendado o transferido por el Cliente a aquellos países, usuarios, o para aquellas utilidades que se encuentren restringidas por las citadas leyes. El Cliente mantendrá su conformidad con el cumplimiento de estas leyes.

14. Protección de datos
Todos aquellos datos de carácter personal obtenidos por Dell del Cliente serán tratados y procesados de conformidad con todas las leyes aplicables y según la Política de Privacidad de Dell. Dell podrá compartir estos datos con otras entidades Dell, agentes, o subcontratistas que presten servicios a Dell con el consentimiento del titular de los datos si es requerido. Dell podrá asimismo transferir dichos datos a sus filiales, que podrán estar situadas fuera del Área Económica Europea (como por ejemplo Dell Inc. domiciliada en los EEUU) con el consentimiento del titular de los datos si es requerido. En este caso Dell garantizará la adecuada protección para salvaguardar los datos de carácter personal. Para obtener una copia de la Política de Privacidad de Dell, diríjase a la página Web de Dell o contacte con: Agente de Protección de Datos de Dell en Dell, S.A. en 1, Rond Point Benjamin Franklin, 34938 Montpellier, Francia o Dell Computer, S.A. en Edificio Valreay, C/ Basauri 17, 28023 Madrid, España. El Cliente consiente el procesamiento de sus datos de carácter personal de acuerdo con lo aquí establecido.

15. Confidencialidad
Cada parte deberá de tratar toda la información recibida de la otra parte y que esté calificada como confidencial de igual modo que trataría su propia información confidencial con carácter general, pero en cualquier caso con un mínimo grado de cuidado razonable.
16. Resolución
Cualquiera de las partes podrá resolver el contrato cuando la otra parte: (i) incumpla de modo sustancial o reiterado estas Condiciones Generales y no subsane dicho incumplimiento en el plazo de 30 días tras el requerimiento para ello por escrito; o (ii) fuere declarada insolvente o deviniere incapaz para hacer frente a sus obligaciones de pago de cantidades debidas. Dell podrá resolver inmediatamente el contrato mediante notificación por escrito si el Cliente: (i) no realiza el pago del precio a la fecha convenida; o (ii) si infringe o Dell razonablemente sospecha que el Cliente ha infringido las leyes de Control de Exportación.

Las siguientes cláusulas de estas Condiciones Generales continuarán en vigor aun en caso de resolución o finalización de estas Condiciones, y vincularán tanto a las partes como a sus legítimos sucesores y cesionarios: cláusulas 4.2, 4.4, 6.1, 6.2, 7.4, 8.7, 8.8, 11, 12, 13, 15 y 18.

17. Ley aplicable y Jurisdicción
La ley española será la de aplicación. Los Clientes No Consumidores acuerdan someterse a la exclusiva jurisdicción de los Tribunales de Madrid. Si alguna parte o cláusula de las presentes Condiciones fuera declarada inválida por un Tribunal el resto continuará en vigor para las partes. Todas las notificaciones entre las partes deberán ser enviadas por escrito al representante legal de la otra parte en el domicilio señalado en la factura. Queda expresamente excluida la aplicación del Convenio de Viena para la Venta Internacional de Mercancías.

18. Cesión
Dell podrá ceder, subcontratar o transferir sus obligaciones o derechos, en todo o en parte, a una tercera parte competente. El Cliente podrá hacer lo anterior solamente con el consentimiento escrito de Dell.
19. Misceláneo.
El Cliente puede encontrar toda la información relativa a las políticas de Dell, detalles de Ofertas de Productos y avisos en: www.dell.es.