

# Περιγραφή υπηρεσίας

## Υπηρεσία βασικής υποστήριξης υλισμικού

---

### Εισαγωγή

Η Dell βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει την Υπηρεσία βασικής υποστήριξης υλισμικού (στο εξής «**Υπηρεσία (Υπηρεσίες)**») με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας (στο εξής «**Περιγραφή υπηρεσίας**»). Η προσφορά σας, το έντυπο της παραγγελίας σας ή κάθε άλλη αμοιβαία συμφωνημένη μορφή τιμολογίου ή η επιβεβαίωση λήψης της παραγγελίας (με βάση τα ισχύοντα, στο εξής «**Έντυπο παραγγελίας**») θα περιλαμβάνει την ονομασία και τις διαθέσιμες επιλογές της Υπηρεσίας που αγοράσατε. Αν χρειαστείτε πρόσθετη βοήθεια ή αν θελήσετε να ζητήσετε αντίγραφο της σύμβασης παροχής των υπηρεσιών σας, επικοινωνήστε με το Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης της Dell ή με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων που ασχολήθηκε με την αγορά σας.

### Το πεδίο εφαρμογής της Συμφωνίας σας για την Υπηρεσία

Η εν λόγω Υπηρεσία παρέχει επιλογές τεχνικής υποστήριξης, εξαρτήματα για εργασίες συντήρησης και τις σχετικές εργασίες για την αντιμετώπιση Αξιολογημένων Περιστατικών (όπως καθορίζονται παρακάτω). Το ισχύον επίπεδο απόκρισης της υπηρεσίας καθορίζεται στο Έντυπο παραγγελίας του Πελάτη για τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα (όπως ορίζεται παρακάτω). Τα διαθέσιμα επίπεδα απόκρισης της υπηρεσίας ποικίλλουν ανάλογα με την τοποθεσία του πελάτη και ενδέχεται να περιλαμβάνουν τα εξής:

- Επιστροφή για επισκευή: Υπηρεσία ταχυδρομικής αποστολής από τον πελάτη, Υπηρεσία μεταφοράς από τον πελάτη ή Υπηρεσία συλλογής και επιστροφής (ποικίλλει ανά χώρα)
- Υπηρεσία εξυπηρέτησης μόνο για εξαρτήματα
- Εξυπηρέτηση στον χώρο του Πελάτη
- Προηγμένη υπηρεσία αντικατάστασης

Αναλυτικότερες πληροφορίες για τις επιλογές και τα επίπεδα απόκρισης της υπηρεσίας παραθέτει ο **Πίνακας Α**.

### Περιορισμοί στην κάλυψη υλισμικού:

Για το Υποστηριζόμενο Προϊόν θα ισχύσει η Περιορισμένη εγγύηση υλισμικού της Dell που είναι διαθέσιμη προς ανασκόπηση στην ιστοσελίδα [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) για όσους πελάτες βρίσκονται στις ΗΠΑ και στον Καναδά. Αν βρίσκεστε εκτός ΗΠΑ και Καναδά, ίσως μπορείτε να βρείτε τους όρους και τις προϋποθέσεις που περιγράφουν την εγγύηση η οποία ισχύει για το Υποστηριζόμενο Προϊόν στον τοπικό σας ιστότοπο Dell.com που αντιστοιχεί στη γεωγραφική περιοχή όπου αγοράστηκε το Υποστηριζόμενο Προϊόν ή σε οιαδήποτε άλλη παρεμφερή περιοχή όπου έγινε μετεγκατάσταση του Υποστηριζόμενου Προϊόντος με βάση όσα προβλέπονται στην Ενότητα 4.F. ή 4.G. του κεφαλαίου «Πρόσθετοι όροι & προϋποθέσεις που ισχύουν για Υπηρεσίες υποστήριξης & Υπηρεσίες που σχετίζονται με εγγύηση» το οποίο θα βρείτε παρακάτω. Ίσως ισχύουν περιορισμοί στην κάλυψη του υλισμικού και ενδέχεται να υπάρχουν διαθέσιμες προσφερόμενες υπηρεσίες για άρση των εν λόγω περιορισμών έναντι πρόσθετης χρέωσης. Οι εν λόγω περιορισμοί κάλυψης παρατίθενται στην ιστοσελίδα [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) και ισχύουν για Υποστηριζόμενα Προϊόντα σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές εκτός αν κάποιος συγκεκριμένος περιορισμός απαγορεύεται βάσει της νομοθεσίας που ισχύει στην περιοχή όπου βρίσκεται το Υποστηριζόμενο Προϊόν τη στιγμή που θα ζητηθεί η υπηρεσία από τον Πελάτη. Ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι εξής περιορισμοί:



- οι μπαταρίες έχουν βασική περιορισμένη εγγύηση υλικού 1 έτους όταν περιλαμβάνονται ως μέρος μιας τυπικής διαμόρφωσης για φορητές συσκευές, ανεξάρτητα από τη διάρκεια της εγγύησης που ισχύει για το Υποστηριζόμενο Προϊόν. Η Dell παρέχει την επιλογή αγοράς μπαταρίας που συνοδεύεται από επέκταση εγγύησης 3 ετών για ορισμένα Υποστηριζόμενα Προϊόντα.
- Οι μπαταρίες για Ελεγκτές PowerEdge™ RAID (PERC) σειράς 5, 6 ή 7 έχουν τη δυνατότητα να δώσουν εφεδρική ισχύ για την κρυφή μνήμη (cache) του ελεγκτή επί έως και 72 ώρες όταν είναι καινούριες, αλλά αν καλύπτονται από Περιορισμένη Εγγύηση Υλισμικού της Dell, η Dell εγγυάται ότι η κάθε μπαταρία θα δίνει εφεδρική κάλυψη τουλάχιστον 24 ωρών στη διάρκεια του πρώτου έτους της ισχύουσας Περιορισμένης Εγγύησης Υλισμικού της Dell.
- Κάθε Υποστηριζόμενο Προϊόν με μπαταρία ελεγκτή PERC σειράς 8 καλύπτεται από 3ετή περιορισμένη εγγύηση υλισμικού χωρίς δυνατότητα παράτασης πέραν των 3 ετών.
- Οι σειριακοί σκληροί δίσκοι ATA (SATA) σε συστήματα PowerEdge, PowerEdge SC και PowerVault™ καλύπτονται είτε από περιορισμένη εγγύηση υλικού 1 έτους είτε για όσο διάστημα ισχύει η περιορισμένη εγγύηση υλισμικού του συστήματος Dell που περιλαμβάνει τον σκληρό δίσκο SATA, όποιο από τα δύο χρονικά διαστήματα είναι μικρότερο. Για παράταση της εγγύησης που καλύπτει τους σκληρούς δίσκους SATA στα συστήματα αυτά, μπορεί να διατίθενται προσφερόμενες υπηρεσίες, όπως η Dell ProSupport™, έναντι πρόσθετης χρέωσης.
- Όλοι οι τύποι συσκευών PowerEdge Express Flash PCI Express (PCIe) SSD καλύπτονται από την ίδια περιορισμένη εγγύηση υλισμικού που ισχύει για το σύστημα της Dell μαζί με το οποίο παραλάβατε τη συσκευή PowerEdge Express Flash PCIe SSD και για το ίδιο χρονικό διάστημα. Για τις συσκευές PowerEdge Express Flash PCIe SSD δεν έχετε δικαίωμα αγοράς παράτασης της εγγύησης πέραν μιας συνολικά 5ετούς περιόδου κάλυψης από την ημερομηνία της αρχικής αποστολής τους. Επιπλέον, οι συσκευές PowerEdge Express Flash PCIe SSD χρησιμοποιούν τεχνολογία σιλικόνης όπου υπάρχει ανώτατο όριο για τα φυσικά byte (τις δυφιοσυλλαβές) που μπορούν να εγγραφούν στη συσκευή (το όριο αυτό είναι η Διάρκεια Ζωής της Συσκευής). Η ισχύουσα περιορισμένη εγγύηση υλισμικού καλύπτει αποτυχίες λόγω κακοτεχνίας και/ή ελαττωματικών υλικών, αλλά δεν καλύπτει προβλήματα που ίσως προκύψουν όταν θα φτάνει η λήξη της Διάρκειας Ζωής της Συσκευής.
- Αν εξαιρέσουμε τις μονάδες δίσκου στερεάς κατάστασης (solid-state drives (SSD)) SAS που χρησιμοποιούνται σε προϊόντα των σειρών PS και SC, οι εταιρικές SSD SATA, SAS και NVMe δεν σας δίνουν το δικαίωμα αγοράς παράτασης της εγγύησης πέραν μιας συνολικά 3ετούς περιόδου κάλυψης από την ημερομηνία της αρχικής αποστολής τους, εκτός αν τις αγοράσατε με χωριστή προσφορά υπηρεσιών, π.χ. Dell ProSupport™, Dell ProSupport Plus ή Dell ProSupport Flex, οι οποίες ενδέχεται να είναι διαθέσιμες για να παρέχουν μεγαλύτερες περιόδους εξυπηρέτησης έναντι πρόσθετης αμοιβής. Για όλες τις εν λόγω συσκευές υπάρχει όπου υπάρχει ανώτατο όριο για τα φυσικά byte (τις δυφιοσυλλαβές) που μπορούν να εγγραφούν στη συσκευή (το όριο αυτό είναι η Διάρκεια Ζωής της Συσκευής). Η ισχύουσα περιορισμένη εγγύηση υλισμικού καλύπτει αποτυχίες λόγω κακοτεχνίας και/ή ελαττωματικών υλικών, αλλά δεν καλύπτει προβλήματα που ίσως προκύψουν όταν θα φτάνει η λήξη της Διάρκειας Ζωής της Συσκευής.
- Παρέχεται στον Πελάτη υποστήριξη για συστήματα Dell Wyse 5030 PCoIP zero client, συστήματα 5050 AiO zero client και συστήματα Wyse 7030 PCoIP zero client που έχουν προεγκατεστημένη την έκδοση υλικολογισμικού Teradici® 5.4.1 ή προηγούμενη έκδοση και ενημερώσεις έως την έκδοση υλικολογισμικού Teradici® 5.5.1, κατά την περίοδο ισχύος (όπως ορίζεται παρακάτω) του Υποστηριζόμενου Προϊόντος. Αν ο Πελάτης επιθυμεί να αγοράσει άδεια για την έκδοση υλικολογισμικού Teradici® 6.0 ή νεότερη, πρέπει να επικοινωνήσει με το τμήμα Πωλήσεων της Dell για περισσότερες πληροφορίες και για να συζητήσει τις αντίστοιχες επιλογές υποστήριξης.



Για Υποστηριζόμενα Προϊόντα ή εξαρτήματά τους που καλύπτονται από περιορισμένη εγγύηση εφ' όρου ζωής, η Dell θα παρέχει υπηρεσίες με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας που αντιστοιχεί στην υπηρεσία η οποία παρατίθεται στο τιμολόγιό σας κατά τη διάρκεια της Περιόδου ισχύος που παρατίθεται για την εν λόγω υπηρεσία. Μετά τη λήξη της Περιόδου ισχύος της εν λόγω υπηρεσίας, τα επόμενα Αξιολογημένα Περιστατικά τα οποία θα έχουν σχέση με Υποστηριζόμενα Προϊόντα ή εξαρτήματά τους που καλύπτονται από περιορισμένη εγγύηση εφ' όρου ζωής θα διεκπεραιώνονται με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας βασικής υποστήριξης υλισμικού της Dell. Μπορείτε να βρείτε τη σύμβαση για την Υπηρεσία βασικής υποστήριξης υλισμικού στην ιστοσελίδα [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global).



Η Περιορισμένη εγγύηση υλισμικού της Dell και/ή η εγγύηση που ισχύουν για τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα σας εκτός ΗΠΑ και Καναδά και οι Υπηρεσίες δεν καλύπτουν εμπορικά προϊόντα υλισμικού τα οποία χρησιμοποιούν, ή στα οποία υπάρχουν εγκατεστημένα, προϊόντα ή εξαρτήματα που έχουν παρασχεθεί από την Dell. Η Περιορισμένη εγγύηση υλισμικού της Dell και/ή η εγγύησή σας που ισχύουν για τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα σας εκτός ΗΠΑ και Καναδά και το αντίστοιχο δικαίωμά σας για λήψη των Υπηρεσιών υπάρχει κίνδυνος να ακυρωθούν αν στο σύστημα της Dell που διαθέτετε υπάρχουν εγκατεστημένα προϊόντα άλλων κατασκευαστών που δεν παρασχέθηκαν από την Dell.

## Πώς θα επικοινωνήσετε με την Dell αν χρειαστείτε την Υπηρεσία

**Λύσεις αυτοβοήθειας:** Για λύσεις αυτοβοήθειας, π.χ. ενημερωμένες εκδόσεις προγραμμάτων οδήγησης, μπορείτε ανά πάσα στιγμή να χρησιμοποιήσετε τον ολοένα αυξανόμενο αριθμό εργαλείων αυτοβοήθειας και διαγνωστικών που θα βρείτε στην ιστοσελίδα [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).

Με όλες οι προσφερόμενες Υπηρεσίες βασικής υποστήριξης υλισμικού, εκτός από την Υπηρεσία εξυπηρέτησης μόνο για εξαρτήματα, δικαιούστε την εξής τεχνική εξυπηρέτηση και υποστήριξη:

- Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης που παρέχουν τη δυνατότητα αντιμετώπισης προβλημάτων στο υλισμικό κατά τη διάρκεια του τοπικού ωραρίου εργασίας, εκτός από τις τοπικές εθνικές αργίες.
- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης μέσω άμεσης διαδικτυακής συνομιλίας (όπου είναι διαθέσιμη) και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

**Σημείωση:** Οι προσφερόμενες υπηρεσίες ενδέχεται να ποικίλλουν κατά γεωγραφική περιοχή. Για Υποστηριζόμενα Προϊόντα που έχουν αγοραστεί από εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή της Dell, ο Πελάτης μπορεί να επικοινωνήσει με τον εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή της Dell αν θέλει να εξακριβώσει το ισχύον επίπεδο απόκρισης της υπηρεσίας για τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα του.

**Λύσεις αυτοβοήθειας:** Για λύσεις αυτοβοήθειας, π.χ. ενημερωμένες εκδόσεις προγραμμάτων οδήγησης, μπορείτε ανά πάσα στιγμή να χρησιμοποιήσετε τον ολοένα αυξανόμενο αριθμό εργαλείων αυτοβοήθειας και διαγνωστικών που θα βρείτε στην ιστοσελίδα [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).

**Επίλυση μη επείγοντων ζητημάτων τεχνικής υποστήριξης:** Για ζητήματα που δεν είναι επείγοντα, έχετε τη δυνατότητα να επικοινωνήσετε με την υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης της Dell μέσω άμεσης διαδικτυακής συνομιλίας και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ιστοσελίδα [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).

**Επίλυση προβλημάτων μέσω τηλεφώνου:** Οι Τεχνικοί της Υπηρεσίας βασικής υποστήριξης υλισμικού (στο εξής «Τεχνικοί της Dell») είναι στη διάθεσή σας μέσω τηλεφώνου στη διάρκεια του τοπικού ωραρίου εργασίας, εκτός από τις τοπικές εθνικές αργίες. Μπορείτε να βρείτε τους τοπικούς αριθμούς τηλεφωνικής υποστήριξης στην ιστοσελίδα [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).

Προτού επικοινωνήσετε με τον Τεχνικό της Dell, φροντίστε να είναι εύκαιρα τα εξής στοιχεία:

- Ετικέτα Εξυπηρέτησης (όπως καθορίζεται παρακάτω), κωδικός ταχείας εξυπηρέτησης και αριθμός μοντέλου του Υποστηριζόμενου Προϊόντος.
- Περιγραφή του προβλήματος και κάθε βήμα αντιμετώπισής του το οποίο εκτελέσατε προτού τηλεφωνήσετε στον Τεχνικό της Dell.
- Ο αριθμός της υπόθεσής σας, αν σας έχει ήδη εκχωρηθεί αριθμός στη διάρκεια προγενέστερης επικοινωνίας σας με Τεχνικό της Dell.
- Φυσική πρόσβαση στο Υποστηριζόμενο Προϊόν κατά τη διαδικασία αντιμετώπισης του προβλήματος.

Ο Τεχνικός της Dell θα επαληθεύσει επίσης το επίπεδο της Υπηρεσίας για το Υποστηριζόμενο Προϊόν και θα βοηθήσει τον Πελάτη με μια σειρά βημάτων αντιμετώπισης προβλημάτων που θα συμβάλουν στη διάγνωση του ζητήματος. Ο Τεχνικός της Dell ενδέχεται να ζητήσει από τον Πελάτη να ανοίξει το περίβλημα του προϊόντος, να αφαιρέσει υλισμικό, να χειριστεί λογισμικό ή να εκτελέσει άλλες διαγνωστικές ενέργειες.



Αν έχει εκπνεύσει η περίοδος της εγγύησης που ίσχυε για το Υποστηριζόμενο Προϊόν ή αν το πρόβλημα δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της συγκεκριμένης Υπηρεσίας, οι δυνατότητες διάγνωσης και επίλυσης του προβλήματος μπορεί να συνεχίζουν να είναι διαθέσιμες αλλά με πρόσθετη χρέωση Av

ο Πελάτης επιθυμεί να λάβει αντίγραφο ασφαλείας του λειτουργικού συστήματος ή μέσα αποκατάστασής του, τότε ο Πελάτης πρέπει να δημιουργήσει, αν μπορεί, αντίγραφο ασφαλείας του λειτουργικού συστήματος ή μέσα αποκατάστασής του χρησιμοποιώντας βοηθητικά προγράμματα που θα βρει στο Υποστηριζόμενο Προϊόν του ή στην ιστοσελίδα [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com). Αν ο Πελάτης ζητήσει από την Dell φυσικό αντίγραφο των μέσων του λειτουργικού συστήματος, ενδέχεται να επιβαρυνθεί με τα έξοδα αποστολής.

## Ανταλλακτικά

Ανεξάρτητα από το επίπεδο απόκρισης της υπηρεσίας που έχει αγοράσει ο Πελάτης, ορισμένα εξαρτήματα είναι ειδικά σχεδιασμένα για εύκολη αφαίρεση και αντικατάσταση από τον ίδιο. Είναι αυτά που καθορίζονται ως εξαρτήματα τα οποία επιδέχονται αντικατάσταση από τον πελάτη (στο εξής «CRU»). Αν κατά τη διάρκεια της διάγνωσης ο Τεχνικός της Dell κρίνει ότι η επισκευή για Αξιολογημένο Περιστατικό μπορεί να επιτευχθεί με εξάρτημα που είναι καθορισμένο ως CRU, η Dell θα στείλει το εν λόγω εξάρτημα CRU απευθείας στον Πελάτη. Η μέθοδος φόρτωσης που θα χρησιμοποιηθεί για την αποστολή του εξαρτήματος CRU βασίζεται στο επίπεδο της Υπηρεσίας που έχει αγοράσει ο Πελάτης. Τα ανταλλακτικά για πελάτες που έχουν αγοράσει την «Υπηρεσία Επιστροφής για Επισκευή» θα αποστέλλονται με υπηρεσία χερσαίας μεταφοράς.

Μόλις αποφασίσει ο Τεχνικός της Dell αν είναι απαραίτητη η αντικατάσταση ενός εξαρτήματος ή η επιστροφή όλου του συστήματος, ο Πελάτης θα ενημερωθεί για τα επόμενα βήματα που πρέπει να ακολουθηθεί. Ανάλογα με το επίπεδο υπηρεσιών που αγόρασε ο πελάτης, θα ισχύσει η αντίστοιχη επιλογή την οποία παραθέτει ο **Πίνακας Α** όσον αφορά το επίπεδο απόκρισης των Υπηρεσιών που θα παρασχεθούν στον Πελάτη.

## Βασική υποστήριξη εκτός εγγύησης

Όταν μια μονάδα πελάτη πάψει να καλύπτεται από εγγύηση, είτε γιατί η Περίοδος ισχύος της εγγύησης έχει εκπνεύσει είτε γιατί το υποτιθέμενο πρόβλημα ή ελάττωμα του Υποστηριζόμενου Προϊόντος δεν είναι Αξιολογημένο Περιστατικό, υπάρχει η επιλογή αγοράς υπηρεσιών υποστήριξης εκτός εγγύησης έναντι χρέωσης. Οι υπηρεσίες υποστήριξης εκτός εγγύησης μπορούν να περιλαμβάνουν τηλεφωνική τεχνική υποστήριξη και/ή επισκευές υλισμικού.

Με ειδική χρέωση, ο Τεχνικός της Dell θα διαγνώσει το πρόβλημα και, αν υπάρχει ελάττωμα στο υλισμικό, θα ενημερώσει τον Πελάτη για το προβλεπόμενο κόστος των επισκευών που δεν καλύπτονται από την εγγύηση συμπεριλαμβάνοντας τα εργατικά και την αξία των εξαρτημάτων. Ανάλογα με τη συσκευή και την τοποθεσία της, ενδέχεται να υπάρχουν διαθέσιμες δυνατότητες επιστροφής για επισκευή ή επιτόπια εξυπηρέτησης. Αν επιλεγθεί η δυνατότητα επιστροφής για επισκευή, ο Πελάτης αναλαμβάνει το κόστος της αποστολής. Το κόστος των εργασιών εκτός εγγύησης θα οριστικοποιηθεί μόλις ολοκληρωθεί η εξέταση της ελαττωματικής μονάδας από ειδικευμένο Τεχνικό της Dell.



## Πρόσθετοι όροι της Υπηρεσίας για ορισμένα Υποστηριζόμενα Προϊόντα:

**Βασικές υπηρεσίες υποστήριξης Dell PowerConnect.** Η Υπηρεσία βασικής υποστήριξης υλισμικού για προϊόντα Dell PowerConnect περιλαμβάνει αντιμετώπιση προβλημάτων στο υλισμικό, αποκατάσταση της εύρυθμης λειτουργίας του και εγγύηση λογισμικού για τις πρώτες 90 ημέρες. Η υπηρεσία ισχύει κατά το ωράριο εργασίας και για το επίπεδο απόκρισης της υπηρεσίας που καθορίζονται στη σύμβαση βασικών υπηρεσιών και περιλαμβάνει τα εξής:

- Ενεργοποίηση
- Συνδετικότητα θυρών
- SFP/GBIC
- Ανεμιστήρες/Τροφοδοτικά
- Αντιμετώπιση προβλημάτων εξ αποστάσεως μέσω CLI/GUI
- Βοήθεια μηχανικών της Dell για σφάλματα ή ελαττώματα δυνατοτήτων του υλισμικού

**Υποστήριξη λογισμικού για τις πρώτες 90 ημέρες:** Η Dell εγγυάται ότι για περίοδο ενενήντα (90) ημερών μετά την ημερομηνία αγοράς το λογισμικό δεν θα παρουσιάσει ελαττώματα λόγω κατασκευής και υλικών και ότι θα λειτουργεί με ουσιαστική συμμόρφωση προς τις προδιαγραφές του εφόσον τηρηθεί η κανονική εξουσιοδοτημένη χρήση που αρμόζει στο Υποστηριζόμενο Προϊόν.

**Ενημερωμένες εκδόσεις λογισμικού Dell EqualLogic.** Η Υπηρεσία βασικής υποστήριξης υλισμικού για επιλεγμένα Υποστηριζόμενα Προϊόντα Dell EqualLogic, όπου ανήκει και η σειρά Dell EqualLogic PS, περιλαμβάνει ενημερωμένες εκδόσεις για το λογισμικό αλλά και την παρουσίαση νέων δυνατοτήτων για υλικολογισμικό και βασικό λογισμικό, π.χ. SAN HQ, Auto Snapshot Manager και Host Integration Toolkit (για την περίοδο παροχής υπηρεσιών που υποδεικνύεται στο τιμολόγιο προς τον Πελάτη).

**Ενημερώσεις κώδικα και επιδιορθώσεις σφαλμάτων.** Η Dell κατά διαστήματα δίνει στην κυκλοφορία ενημερώσεις κώδικα λογισμικού και επιδιορθώσεις σφαλμάτων για το ισχύον εταιρικό λογισμικό αποθήκευσης EqualLogic προκειμένου να διατηρηθεί η συμβατότητα του λειτουργικού συστήματος και/ή της βάσης δεδομένων, καθώς και πιθανές διορθώσεις σφαλμάτων, προτάσεις επίλυσης προβλημάτων και/ή ενημερώσεις κώδικα που είναι αναγκαίες για τη διατήρηση της συμμόρφωσης με την τεκμηρίωση του Υποστηριζόμενου Προϊόντος.

**Νέες εκδόσεις.** Οι νέες εκδόσεις ή κυκλοφορίες του ισχύοντος εταιρικού λογισμικού αποθήκευσης EqualLogic γενικά διατίθενται από την Dell χωρίς πρόσθετη χρέωση για τους αδειολήπτες του εταιρικού λογισμικού αποθήκευσης που είναι εγκατεστημένο σε κάποιο Υποστηριζόμενο Προϊόν το οποίο καλύπτεται από περιορισμένη εγγύηση της Dell ή από ετήσια σύμβαση παροχής υπηρεσιών ή εργασιών συντήρησης. Οι νέες εκδόσεις γενικά απαρτίζονται από κυκλοφορίες που περιέχουν ενημερώσεις κώδικα λογισμικού και επιδιορθώσεις σφαλμάτων, αλλαγές που αποτυπώνουν διεύρυνση ή επέκταση υπαρχουσών δυνατοτήτων και αλλαγές που περιλαμβάνουν ουσιώδεις νέες δυνατότητες, λειτουργίες ή ικανότητες.

**Προϊόντα Dell Edge Gateway και προϊόντα ενσωματωμένα σε υπολογιστές** Η Υπηρεσία βασικής υποστήριξης υλισμικού για επιλεγμένα Υποστηριζόμενα Προϊόντα Dell Edge Gateway και Υποστηριζόμενα Προϊόντα ενσωματωμένα σε υπολογιστές περιλαμβάνει αντιμετώπιση προβλημάτων στο υλισμικό. Η Dell δεν μπορεί να παράσχει υπηρεσίες διάγνωσης ή αντιμετώπισης προβλημάτων εξ αποστάσεως χωρίς τη βοήθεια του Πελάτη. **Από τους πελάτες αναμένονται τα εξής:**

- Πρέπει να έχετε το προϊόν μπροστά σας. Έτσι το προσωπικό τεχνικής υποστήριξης θα μπορέσει να διαγνώσει εξ αποστάσεως την αποτυχία και να στείλει εξαρτήματα και τεχνικούς στον χώρο σας αν είναι απαραίτητο.
- Πρέπει να παράσχετε ασφαλές περιβάλλον για τις εργασίες συντήρησης και επισκευής του προϊόντος. Οι τεχνικοί της Dell που θα έρθουν στον χώρο σας δεν θα επιφορτιστούν με την τοποθέτηση και την αποσυναρμολόγηση του προϊόντος.
- Πρέπει να παράσχετε μόνιτορ, ποντίκι και πληκτρολόγιο στον τεχνικό που θα έρθει στον χώρο σας για να μπορέσει να προχωρήσει στην αντιμετώπιση του προβλήματος επί τόπου.
- Πρέπει να παράσχετε πηγή ηλεκτρικής ισχύος για το προϊόν.



|   |   |
|---|---|
| <b>Τι ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ η Υπηρεσία βασικής υποστήριξης υλισμικού για προϊόντα Dell Edge Gateway και προϊόντα ενσωματωμένα σε υπολογιστές</b> | <b>Τι ΔΕΝ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ η Υπηρεσία βασικής υποστήριξης υλισμικού για προϊόντα Dell Edge Gateway και προϊόντα ενσωματωμένα σε υπολογιστές</b> |
| Υποστήριξη υλισμικού που δικαιούται την Υπηρεσία και περιλαμβάνεται στο Υποστηριζόμενο Προϊόν σας                                       | Υποστήριξη για τη συνδετικότητα υλισμικού ή λογισμικού που δεν δικαιούται την Υπηρεσία.   |

## Εξαιρούμενες Υπηρεσίες για όλα τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα

Για να μην υπάρχουν αμφιβολίες, παραθέτουμε τις δραστηριότητες που δεν περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας:

- Κάθε υπηρεσία, εργασία ή δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται συγκεκριμένα στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Βοήθεια για τον τρόπο χρήσης λογισμικού λειτουργικού συστήματος
- Βοήθεια για βάσεις δεδομένων
- Αντικατάσταση μέσων για λογισμικό που δεν έχει φέρει την επωνυμία της Dell (π.χ. Microsoft® Office) ή για λογισμικό που η Dell έχει πάψει να στέλνει μαζί με νέα Υποστηριζόμενα Προϊόντα
- Βοήθεια για διάρθρωση, βελτιστοποίηση, εγκατάσταση, μετεγκατάσταση ή αναβαθμίσεις
- Παρακολούθηση αποστολών καίριας σημασίας από Διεθνές Κέντρο Εντολών (Global Command Center)
- Κατεπίγουσα αποστολή ή επίπεδα σοβαρότητας περιστατικών που καθορίζονται από τον Πελάτη
- Διαχείριση περιπτώσεων ή διαχείριση κλιμάκωσης
- Εγγύηση, επισκευή ή οιοσδήποτε άλλος τύπος εργασιών συντήρησης που ζητείται για προϊόντα τα οποία δεν έχει κατασκευάσει η Dell (εκτός αν επισημαίνεται κάτι διαφορετικό)
- Παρελκόμενα, λειτουργικές προμήθειες, περιφερειακές συσκευές ή εξαρτήματα, π.χ. μπαταρίες, πλαίσια και καλύμματα, οιαδήποτε ανάκτηση ή μεταφορά δεδομένων
- Επισκευή ζημιάς ή ελαττωμάτων σε Υποστηριζόμενα Προϊόντα που είναι καθαρά και μόνο διακοσμητικά και δεν επηρεάζουν τη λειτουργικότητα των συσκευών
- Υπηρεσία υποστήριξης για εξοπλισμό που έχει πάθει ζημιά λόγω εσφαλμένης χρήσης, ατυχήματος ή κακής χρήσης του Υποστηριζόμενου Προϊόντος και των εξαρτημάτων του (στις περιπτώσεις αυτές ενδεικτικά περιλαμβάνονται η χρήση εσφαλμένων τάσεων γραμμής, η χρήση εσφαλμένων ασφαλειών, η χρήση μη συμβατών συσκευών ή παρελκόμενων, ο ακατάλληλος ή ανεπαρκής εξαερισμός ή η αποτυχία τήρησης των οδηγιών για τη λειτουργία), λόγω τροποποίησης, ακατάλληλου φυσικού ή λειτουργικού περιβάλλοντος, ακατάλληλης συντήρησης από τον Πελάτη (ή από αντιπρόσωπο του Πελάτη)
- Επισκευές που είναι επιβεβλημένες λόγω προβλημάτων λογισμικού ή εξαιτίας τροποποίησης, ρύθμισης ή επισκευής από οποιονδήποτε άλλο πλην της Dell, του εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή ή του εξουσιοδοτημένου παροχέα υπηρεσιών της Dell ή πελατών οι οποίοι χρησιμοποιούν εξαρτήματα που επιδέχονται αντικατάσταση από τον Πελάτη (CSR).
- Βοήθεια για θέματα επιδόσεων ή διαχείρισης.
- Δραστηριότητες όπως εγκατάσταση, κατάργηση εγκατάστασης, μετεγκατάσταση, προληπτική συντήρηση, βοήθεια σε θέματα κατάρτισης, διαχείριση εξ αποστάσεως ή δραστηριότητες ή υπηρεσίες που δεν περιγράφονται ρητά στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Αναλώσιμα, αντικατάσταση μέσων, λειτουργικές προμήθειες, διακοσμητικά παρελκόμενα ή εξαρτήματα όπως μπαταρίες και πλαίσια, καθώς και η κάλυψη ή η υποστήριξή τους.



- Άμεση υποστήριξη προϊόντων άλλων κατασκευαστών ή συνεργατική υποστήριξη εκδόσεων που δεν υποστηρίζονται τη δεδομένη στιγμή από τον κατασκευαστή, τον προμηθευτή ή τον συνεργάτη.
- Υποστήριξη για εξοπλισμό που έχει υποστεί βλάβη από φυσική καταστροφή (όπου ενδεικτικά περιλαμβάνονται κεραυνοί, πλημμύρες, ανεμοστρόβιλοι, σεισμοί και θύελλες), εσφαλμένη χρήση, ατύχημα, κακή χρήση του Υποστηριζόμενου προϊόντος ή εξαρτημάτων του (όπου ενδεικτικά περιλαμβάνονται η χρήση λανθασμένης τάσης γραμμής, η χρήση λανθασμένων ασφαλειών, η χρήση ασύμβατων συσκευών ή παρελκόμενων, ο ακατάλληλος ή ανεπαρκής εξαερισμός, ή η μη τήρηση των οδηγιών λειτουργίας), τροποποίηση, ακατάλληλο φυσικό ή λειτουργικό περιβάλλον, ακατάλληλη συντήρηση από τον Πελάτη (ή τον εκπρόσωπο του Πελάτη), μετακίνηση του Υποστηριζόμενου προϊόντος με τρόπο που δεν ενδείκνυται για τη σχεδιάσή του, αφαίρεση ή αλλοίωση των ετικετών αναγνώρισης εξοπλισμού ή εξαρτημάτων, ή αποτυχία λόγω προϊόντος για το οποίο δεν φέρει ευθύνη η Dell.
- Αφαίρεση προγραμμάτων υποκλοπής/ιών.
- Υπηρεσίες για δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων.
- Προηγμένη ασύρματη επικοινωνία, δικτύωση ή εγκατάσταση εξ αποστάσεως, ρύθμιση, βελτιστοποίηση και διάρθρωση εφαρμογών εκτός όσων περιγράφονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Δέσμες ενεργειών, προγραμματισμός, σχεδίαση/υλοποίηση βάσεων δεδομένων, ανάπτυξη Ιστού ή ανασυντεταγμένοι πυρήνες.
- Ορισμένες μπαταρίες υπόκεινται σε συγκεκριμένους κανονισμούς αεροπορικής αποστολής. Σε αυτές τις περιπτώσεις η Dell δεν έχει τη δυνατότητα αποστολής μπαταριών αεροπορικώς, και χρησιμοποιεί εναλλακτικούς τρόπους αποστολής για να σας παρέχει το ανταλλακτικό. Το επίπεδο απόκρισης υπηρεσίας που αγοράσατε μπορεί να μην είναι διαθέσιμο για αποστολές μπαταριών που δεν μπορούν να αποσταλούν αεροπορικώς. Ο εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης της Dell της περιοχής σας θα σας παράσχει συγκεκριμένες πληροφορίες αναφορικά με την αποστολή των μπαταριών που θα λάβετε ως ανταλλακτικό
- Επισκευές που είναι επιβεβλημένες λόγω προβλημάτων λογισμικού ή εξαιτίας τροποποίησης, ρύθμισης ή επισκευής από οποιονδήποτε άλλο πλην της Dell, του εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή ή του εξουσιοδοτημένου παροχέα υπηρεσιών της Dell ή πελατών οι οποίοι χρησιμοποιούν εξαρτήματα που επιδέχονται αντικατάσταση από τον Πελάτη (CSR).

Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας δεν εκχωρεί στον Πελάτη εγγυήσεις πέραν όσων παρέχονται βάσει των όρων της κύριας συμφωνίας σας για υπηρεσίες ή της Συμφωνίας, όπως ισχύει κατά περίπτωση.





## Γενικές ευθύνες Πελάτη

**Εξουσιοδότηση για χορήγηση δικαιωμάτων πρόσβασης.** Ο πελάτης δηλώνει και εγγυάται ότι έχει πάρει τόσο για τον Πελάτη όσο και για την Dell άδεια προσπέλασης και χρήσης των Υποστηριζόμενων Προϊόντων, των δεδομένων που υπάρχουν στα προϊόντα αυτά και όλων των στοιχείων υλισμικού και λογισμικού που περιλαμβάνονται στα προϊόντα, για τον σκοπό της παροχής των εν λόγω Υπηρεσιών. Αν ο πελάτης δεν διαθέτει ήδη την άδεια αυτή, είναι δική του ευθύνη να την αποκτήσει, με δικά του έξοδα, προτού ζητήσει από την Dell την παροχή των εν λόγω Υπηρεσιών.

**Συνεργασία με τεχνικό μέσω τηλεφώνου και με τεχνικό υποστήριξης στον χώρο του Πελάτη.**

Ο Πελάτης θα συνεργαστεί και θα ακολουθήσει τις οδηγίες που θα του δοθούν από αναλυτή μέσω τηλεφώνου ή από τεχνικούς υποστήριξης στον χώρο του. Η εμπειρία έχει δείξει ότι τα περισσότερα προβλήματα και σφάλματα ενός συστήματος μπορούν να διορθωθούν μέσω τηλεφώνου, ως αποτέλεσμα στενής συνεργασίας μεταξύ του χρήστη και του αναλυτή ή του τεχνικού.

**Υποχρεώσεις υποστήριξης στον χώρο του Πελάτη.** Όπου οι Υπηρεσίες απαιτούν υποστήριξη στον χώρο του Πελάτη, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει (χωρίς κόστος για την Dell) ελεύθερη, ασφαλή και επαρκή πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του και στα Υποστηριζόμενα Προϊόντα. Η επαρκής πρόσβαση περιλαμβάνει μεγάλο χώρο εργασίας, παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και τοπική τηλεφωνική γραμμή. Επίσης πρέπει να δοθούν (δωρεάν στον τεχνικό της Dell) μόνιτορ ή οθόνη, ποντίκι (ή συσκευή κατάδειξης) και πληκτρολόγιο αν το σύστημα δεν περιλαμβάνει ήδη τα εν λόγω είδη.

**Διατήρηση εκδόσεων λογισμικού και εξυπηρετούμενων προϊόντων.** Ο Πελάτης πρέπει να διατηρεί το λογισμικό και τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα ενημερωμένα με τις ελάχιστες απαιτούμενες εκδόσεις που καθορίζει η Dell ή με τις διαρθρώσεις που καθορίζονται στο PowerLink για συστήματα αποθήκευσης Dell | EMC ή EqualLogic™ ή όπως καθορίζεται στην ιστοσελίδα [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) για πρόσθετα Υποστηριζόμενα Προϊόντα. Ο Πελάτης πρέπει επίσης να εξασφαλίζει την εγκατάσταση ανταλλακτικών για αποκατάσταση προβλημάτων, ενημερώσεων κώδικα, ενημερωμένων εκδόσεων λογισμικού ή μεταγενέστερων εκδόσεων με βάση τις οδηγίες της Dell ώστε να συνεχίσει να ισχύει η Υπηρεσία για τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα.

**Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας· διαγραφή εμπιστευτικών δεδομένων.** Ο Πελάτης θα ολοκληρώσει τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας όλων των δεδομένων, λογισμικών και προγραμμάτων που υπάρχουν σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα πριν από την παροχή της εν λόγω Υπηρεσίας και κατά τη διάρκεια της. Ο πελάτης πρέπει να δημιουργεί τακτικά αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων που είναι αποθηκευμένα σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα για τα προφυλάξει από ενδεχόμενες αποτυχίες, τροποποιήσεις ή απώλεια δεδομένων. Επιπροσθέτως, ο πελάτης έχει την ευθύνη να διαγράψει κάθε εμπιστευτική, ιδιοταγή ή προσωπική πληροφορία και κάθε αφαιρέσιμο μέσο, όπως κάρτες SIM, CD ή PC Card, ανεξάρτητα από το αν επίσης υπάρχει επί τόπου τεχνικός που παρέχει βοήθεια. Η DELL ΟΥΔΕΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ:

- ΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΗ, ΙΔΙΟΤΑΓΗ Ή ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΣΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ·
- ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ Ή ΑΛΛΟΙΩΜΕΝΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ Ή ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ·
- ΚΑΤΕΣΤΡΑΜΜΕΝΑ Ή ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ ΑΦΑΙΡΕΣΙΜΑ ΜΕΣΑ·
- ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ Ή ΦΩΝΗΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΠΟΥ ΕΠΙΒΛΗΘΗΚΑΝ ΕΠΕΙΔΗ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΔΕΝ ΑΦΑΙΡΕΣΕ ΚΑΘΕ ΚΑΡΤΑ SIM Ή ΚΑΘΕ ΑΛΛΟ ΑΦΑΙΡΕΣΙΜΟ ΜΕΣΟ ΑΠΟ ΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΤΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΕΠΙΣΤΡΕΦΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ DELL
- ΤΗΝ ΑΠΩΛΕΙΑ Ή ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ Ή ΔΙΚΤΥΟΥ·
- ΚΑΙ/Η ΚΑΘΕ ΕΝΕΡΓΕΙΑ Ή ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΑΜΕΛΕΙΑΣ, ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΗΣ DELL Ή ΤΡΙΤΟΥ ΠΑΡΟΧΕΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.

Η Dell δεν θα φέρει ευθύνη για την ανάκτηση ή την επανεγκατάσταση οιαδήποτε προγραμμάτων ή δεδομένων. Κατά την επιστροφή Υποστηριζόμενου Προϊόντος ή εξαρτήματός του, ο Πελάτης θα συμπεριλάβει μόνο το Υποστηριζόμενο Προϊόν ή το εξάρτημά του που του ζητήθηκε τηλεφωνικά από τον τεχνικό.



**Εγγυήσεις τρίτων.** Για τις εν λόγω Υπηρεσίες ίσως απαιτείται η πρόσβαση της Dell σε υλισμικό ή λογισμικό που δεν έχει κατασκευαστεί από την Dell. Οι εγγυήσεις που δίνουν ορισμένοι κατασκευαστές ενδέχεται να καταστούν άκυρες αν η Dell ή οποιοσδήποτε άλλος εκτός από τον κατασκευαστή εκτελέσει εργασίες στο υλισμικό ή το λογισμικό. Ο πελάτης θα διασφαλίσει ότι η εκτέλεση των Υπηρεσιών από την Dell δεν θα επηρεάσει τις εν λόγω εγγυήσεις ή, αν τις επηρεάσει, ο πελάτης θα αποδεχτεί τις συνέπειες. Η Dell δεν αναλαμβάνει ευθύνη για εγγυήσεις τρίτων ή για οποιαδήποτε συνέπεια μπορεί να επιφέρουν οι υπηρεσίες της Dell στις εγγυήσεις αυτές.

## Όροι & προϋποθέσεις για τις Υπηρεσίες της Dell

Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας συνάπτεται μεταξύ του πελάτη (στο εξής «εσείς» ή «Πελάτης») και του νομικού προσώπου της Dell που προσδιορίζεται στο τιμολόγιό σας για την αγορά της εν λόγω Υπηρεσίας. Η εν λόγω Υπηρεσία παρέχεται υποκείμενη και διεπόμενη από τη χωριστή κύρια συμφωνία υπηρεσιών την οποία έχει υπογράψει ο Πελάτης με την Dell και η οποία παρέχει ρητή εξουσιοδότηση για την πώληση της εν λόγω Υπηρεσίας. Αν δεν υπάρχει συμφωνία αυτού του είδους, ανάλογα με την περιοχή του Πελάτη, η εν λόγω Υπηρεσία παρέχεται υποκείμενη και διεπόμενη είτε από τους Εμπορικούς όρους πωλήσεων της Dell είτε από τη συμφωνία που μνημονεύεται στον παρακάτω πίνακα (με βάση τα ισχύοντα, στο εξής «Συμφωνία»). Ανατρέξτε στον παρακάτω πίνακα όπου παρατίθεται η διεύθυνση URL η οποία ισχύει για την περιοχή σας ως Πελάτη και στην οποία μπορείτε να εντοπίσετε τη Συμφωνία σας. Οι συμβαλλόμενοι δηλώνουν ότι διάβασαν τους εν λόγω όρους στο Ίντερνετ και συμφωνούν ότι δεσμεύονται να τους τηρούν.

| Τοποθεσία Πελάτη                      | Όροι & προϋποθέσεις που ισχύουν για την αγορά των Υπηρεσιών Dell που πραγματοποιήσατε   |  |
|---------------------------------------|---|--|
|                                       | Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες της Dell απευθείας από την Dell   | Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες της Dell μέσω εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή της Dell   |
| ΗΠΑ                                   | <a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>  | <a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>   |
| Καναδάς                               | <a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Αγγλικά)<br><a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Γαλλικά Καναδά)   | <a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Αγγλικά)<br><a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Γαλλικά Καναδά)  |
| Χώρες Λατινικής Αμερικής & Καραϊβικής | Τοπικός ιστότοπος <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .* | Τοπικός ιστότοπος <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*  |
| Ασία-Χώρες Ειρηνικού Ωκεανού-Ιαπωνία  | Τοπικός ιστότοπος <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .* | Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών της Dell που ίσως λάβετε από τον πωλητή σας δεν θα αποτελέσουν συμφωνία σας με την Dell, αλλά θα εξυπηρετήσουν μόνο στην περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στην Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παροχέα της Υπηρεσίας για λογαριασμό του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβασιακή σχέση με την Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβασιακός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή δεν θα ισχύει για εσάς και θα είναι όπως συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας. |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>Ευρώπη,<br/>Μέση Ανατολή<br/>&amp; Αφρική</p> | <p>Τοπικός ιστότοπος <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a>.*</p> <p>Επιπλέον, όσοι πελάτες βρίσκονται στη Γαλλία, τη Γερμανία και το Ηνωμένο Βασίλειο μπορούν να επιλέξουν την ισχύουσα διεύθυνση URL που παρατίθεται παρακάτω:</p> <p>Γαλλία: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a><br/>Γερμανία: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a><br/>Ηνωμένο Βασίλειο: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a></p> | <p>Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών της Dell που ίσως λάβετε από τον πωλητή σας δεν θα αποτελέσουν συμφωνία σας με την Dell, αλλά θα εξυπηρετήσουν μόνο στην περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στην Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παροχέα της Υπηρεσίας για λογαριασμό του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβασιακή σχέση με την Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβασιακός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή δεν θα ισχύει για εσάς και θα είναι όπως συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.</p> |
|--|--|---|

\* Αν οι Πελάτες θέλουν να αποκτήσουν πρόσβαση στον τοπικό τους ιστότοπο [www.dell.com](http://www.dell.com), δεν έχουν παρά να επισκεφτούν τον ιστότοπο [www.dell.com](http://www.dell.com) από υπολογιστή που είναι συνδεδεμένος στο Ίντερνετ στην περιοχή τους ή επιλέγοντας μία από τις δυνατότητες που παρατίθενται στην ενότητα Choose a Region/Country (Επιλογή περιοχής/χώρας) στην ιστοσελίδα της Dell <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Συν τοις άλλοις, ο Πελάτης συμφωνεί ότι αν ανανεώσει, τροποποιήσει, παρατείνει ή συνεχίσει να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία μετά την αρχική Περίοδο ισχύος της, η Υπηρεσία θα υπόκειται στην Περιγραφή υπηρεσίας που θα ισχύει τότε και θα είναι διαθέσιμη προς ανασκόπηση στην ιστοσελίδα [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).

Στον βαθμό που οιοσδήποτε όρος της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας έρχεται σε αντίθεση με οιονδήποτε όρο της Συμφωνίας, θα υπερισχύσει ο όρος της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας μόνο στον βαθμό της συγκεκριμένης διένεξης και δεν θα ερμηνευτεί ούτε θα θεωρηθεί ότι αντικαθιστά οιονδήποτε άλλον όρο της Συμφωνίας που δεν αναιρείται από την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

Από τη στιγμή που θα δώσετε την παραγγελία σας για τις Υπηρεσίες, θα χρησιμοποιήσετε τις Υπηρεσίες ή το σχετιζόμενο λογισμικό ή θα κάνετε κλικ στο/θα επιλέξετε το κουμπί ή το πλαίσιο «Συμφωνώ» ή οτιδήποτε παρεμφερές στον ιστότοπο Dell.com σε σχέση με την αγορά σας ή εντός της διεπαφής λογισμικού της Dell ή διεπαφής Ίντερνετ, συμφωνείτε ότι δεσμεύεστε από την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και τις συμφωνίες που ενσωματώνονται μέσω της αναφοράς τους στο παρόν κείμενο. Αν συνάπτετε τη συμφωνία για την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας για λογαριασμό εταιρείας ή άλλου νομικού προσώπου, δηλώνετε ότι έχετε την εξουσιοδότηση να δεσμεύετε το εν λόγω νομικό πρόσωπο για την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας. Στην περίπτωση αυτή, ο όρος «εσείς» ή «Πελάτης» θα αφορά το εν λόγω νομικό πρόσωπο. Εκτός από τη λήψη της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας, σε ορισμένες χώρες ίσως απαιτείται και η επικύρωση υπογεγραμμένου Εντύπου παραγγελίας.



## Πρόσθετοι όροι & προϋποθέσεις που ισχύουν για Υπηρεσίες υποστήριξης & σχετικές με εγγύηση

### 1. Υποστηριζόμενα Προϊόντα

Αυτή η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη για υποστηριζόμενα προϊόντα που περιλαμβάνουν επιλεγμένα Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Dell Wyse™; Dell XPS™, Dell Alienware™, Chromebook™, Embedded PCs, Dell Edge Gateway, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™ και οθόνες και σταθμούς σύνδεσης Dell που αγοράστηκαν σε τυπική διαμόρφωση («**Υποστηριζόμενα Προϊόντα**»). Προσθέτουμε τακτικά νέα Υποστηριζόμενα Προϊόντα. Επομένως, καλό θα είναι να επικοινωνείτε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων στην περιοχή σας αν θέλετε να δείτε τον πιο πρόσφατα ενημερωμένο κατάλογο Υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες για τα προϊόντα της Dell ή άλλων κατασκευαστών τα οποία διαθέτετε. Κάθε Υποστηριζόμενο Προϊόν φέρει ανάρτημα με σειριακό αριθμό (στο εξής «Ετικέτα Εξυπηρέτησης»). Για κάθε Υποστηριζόμενο Προϊόν ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει χωριστή σύμβαση παροχής υπηρεσιών.

### 2. Υπηρεσίες υποστήριξης

- A. Περιορισμένη εγγύηση υλισμικού· περιορισμοί κάλυψης υλισμικού.** Οι υπηρεσίες που αφορούν υποστήριξη ενδέχεται να περιλαμβάνουν επιλογές τεχνικής υποστήριξης (μέσω τηλεφώνου, Ίντερνετ, κ.λπ) και ανταλλακτικά για επισκευή και εργατικά για επισκευή ή αντικατάσταση κατασκευαστικών ελαττωμάτων στο πλαίσιο και εντός της περιόδου της περιορισμένης εγγύησης που ισχύει για τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα του Πελάτη (το «**Αξιολογημένο Περιστατικό**»).

Όπως περιγράφεται στις σελίδες 1 και 2 της ενότητας, ίσως ισχύουν περιορισμοί στην κάλυψη του υλισμικού και ενδέχεται να υπάρχουν διαθέσιμες προσφερόμενες υπηρεσίες για άρση των εν λόγω περιορισμών έναντι πρόσθετης χρέωσης. Ανατρέξτε στη δήλωση της εγγύησης που ισχύει για όλους πελάτες βρίσκονται στις ΗΠΑ και στον Καναδά στην ιστοσελίδα [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) αν θέλετε να ανασκοπήσετε τους εν λόγω περιορισμούς στην κάλυψη του υλισμικού, που ισχύουν για όλους τους πελάτες διεθνώς, αλλά υπόκεινται σε άλλους ισχύοντες τοπικούς νόμους. Ανατρέξτε στον τοπικό σας ιστότοπο Dell.com για άλλες πληροφορίες σχετικά με την εγγύηση ή επικοινωνήστε με αναλυτή τεχνικής υποστήριξης της Dell για περισσότερες λεπτομέρειες.

- B. Αντικατάσταση ολόκληρης μονάδας· αποτυχία επιστροφής.** Εάν η Dell κρίνει ότι κάποιο εξάρτημα του ελαττωματικού Υποστηριζόμενου Προϊόντος αποσυνδέεται και επανασυνδέεται εύκολα (π.χ. πληκτρολόγιο ή οθόνη) ή εάν ο αναλυτής κρίνει ότι το Υποστηριζόμενο Προϊόν πρέπει να αντικατασταθεί εξολοκλήρου ως μονάδα, η Dell διατηρεί το δικαίωμα να στείλει στον Πελάτη πλήρη καινούρια μονάδα αντικατάστασης. Εάν η Dell παραδώσει μονάδα αντικατάστασης στον Πελάτη, ο Πελάτης πρέπει να παραχωρήσει το ελαττωματικό σύστημα ή εξάρτημα στην Dell, εκτός εάν έχει αγοράσει την υπηρεσία «Διατηρήστε τον σκληρό σας δίσκο» για το επηρεαζόμενο σύστημα οπότε μπορεί να κρατήσει τους αντίστοιχους σκληρούς δίσκους. Εάν ο Πελάτης δεν παραχωρήσει το ελαττωματικό σύστημα ή εξάρτημα στην Dell όπως απαιτείται με βάση τα προαναφερόμενα ή δεν επιστρέψει την ελαττωματική μονάδα εντός δέκα (10) ημερών σύμφωνα με τις γραπτές οδηγίες που παρέχονται μαζί με τη μονάδα αντικατάστασης (σε περίπτωση που η μονάδα αντικατάστασης δεν παραδόθηκε προσωπικά από τεχνικό της Dell), ο Πελάτης συμφωνεί να καταβάλει στην Dell το αντίτιμο της μονάδας αντικατάστασης μόλις λάβει το τιμολόγιο. Αν ο πελάτης δεν εξοφλήσει το εν λόγω τιμολόγιο εντός δέκα (10) ημερών μετά την παραλαβή του, η Dell, εκτός των άλλων νομικών δικαιωμάτων και ένδικων μέσων που έχει στη διάθεσή της, μπορεί να τερματίσει την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών κατόπιν ειδοποίησης



- C. Απόθεμα εξαρτημάτων.** Επί του παρόντος η Dell διατηρεί αποθέματα εξαρτημάτων σε διάφορες περιοχές ανά την υφήλιο. Ενδέχεται να μην υπάρχει απόθεμα των επιλεγμένων εξαρτημάτων στην πλησιέστερη προς τον χώρο του Πελάτη περιοχή. Αν κάποιο εξάρτημα που χρειάζεται για την επισκευή του Υποστηριζόμενου Προϊόντος δεν είναι διαθέσιμο σε εγκατάσταση της Dell κοντά στην περιοχή του Πελάτη και επιβάλλεται η μεταφορά του από άλλη εγκατάσταση, θα αποσταλεί αμέσως μόλις καταστεί πρακτικά και εμπορικά ευλόγως εφικτό.
- D. Κυριότητα ανταλλακτικών.** Όλα τα ανταλλακτικά της Dell που αφαιρούνται από το Υποστηριζόμενο Προϊόν και επιστρέφονται στην Dell περιέρχονται στην κυριότητα της Dell. Ο Πελάτης πρέπει να καταβάλει στην Dell, με βάση τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές λιανικής, την αξία κάθε εξαρτήματος που αφαιρείται από το Υποστηριζόμενο Προϊόν κατά τις εργασίες συντήρησης και το κρατά ο Πελάτης (πλην των σκληρών δίσκων από Υποστηριζόμενα Προϊόντα που καλύπτονται από την υπηρεσία «Διατηρήστε τον σκληρό σας δίσκο») αν ο Πελάτης παρέλαβε εξαρτήματα αντικατάστασης από την Dell. Κατά την εκτέλεση επισκευών που καλύπτονται από την εγγύηση η Dell κάνει χρήση και ο Πελάτης την εξουσιοδοτεί ρητά για χρήση καινούριων και ανασυσκευασμένων εξαρτημάτων που παρασκευάζονται από διάφορους κατασκευαστές.

**3. Περίοδος ισχύος Υπηρεσίας.** Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας αρχίζει να ισχύει από την ημερομηνία που παρατίθεται στο Έντυπο παραγγελίας και συνεχίζει να ισχύει όλη την περίοδο (στο εξής «**Περίοδος ισχύος**») που υποδεικνύεται στο Έντυπο παραγγελίας. Με βάση τα ισχύοντα, ο αριθμός συστημάτων, αδειών χρήσης, εγκαταστάσεων, αναπτύξεων, διαχειριζόμενων τελικών σημείων ή τελικών χρηστών για τον οποίο ο Πελάτης έχει αγοράσει μία ή περισσότερες Υπηρεσίες, η χρέωση ή η τιμή και η Περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας για κάθε Υπηρεσία υποδεικνύονται στο Έντυπο παραγγελίας του Πελάτη. Αν δεν υπάρχει άλλη γραπτή συμφωνία μεταξύ Dell και Πελάτη, οι αγορές Υπηρεσιών στο πλαίσιο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας θα γίνουν αποκλειστικά για εσωτερική χρήση από τον Πελάτη και όχι για μεταπώληση ή για σκοπούς λειτουργίας γραφείου υπηρεσιών.

#### 4. Σημαντικές πρόσθετες πληροφορίες

- A. Επαναχρονοπρογραμματισμός.** Εφόσον προγραμματιστεί η συγκεκριμένη Υπηρεσία, κάθε αλλαγή στο χρονοπρόγραμμα πρέπει να γίνει τουλάχιστον οκτώ (8) ημερολογιακές ημέρες πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία. Αν ο Πελάτης επαναπρογραμματίσει την εν λόγω Υπηρεσία εντός επτά (7) ή λιγότερων ημερών πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία, θα επιβαρυνθεί με τέλος επαναπρογραμματισμού που δεν μπορεί να υπερβαίνει το 25% του ποσού που κατέβαλε για τις Υπηρεσίες. Κάθε περίπτωση επαναπρογραμματισμού της Υπηρεσίας θα επιβεβαιώνεται τουλάχιστον οκτώ (8) ημέρες πριν από την έναρξη της Υπηρεσίας.
- B. Εμπορικά εύλογα όρια στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας.** Η Dell έχει το δικαίωμα να αρνηθεί να παράσχει την Υπηρεσία αν, κατά τη γνώμη της, η παροχή της Υπηρεσίας δημιουργεί μη εύλογο κίνδυνο για την Dell ή για τους παροχείς υπηρεσιών της Dell ή δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Η Dell δεν φέρει ευθύνη για οιαδήποτε αποτυχία ή καθυστέρηση εκπλήρωσης των υποχρεώσεων της εξαιτίας λόγων που δεν μπορεί να ελέγξει, στους οποίους περιλαμβάνεται η αποτυχία του Πελάτη να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις του βάσει της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας. Η Υπηρεσία καλύπτει μόνο τις χρήσεις για τις οποίες σχεδιάστηκε το Υποστηριζόμενο Προϊόν.
- C. Προαιρετικές Υπηρεσίες.** Ενδέχεται να υπάρχουν διαθέσιμες για αγορά από την Dell προαιρετικές υπηρεσίες (όπως υποστήριξη στο σημείο που τη χρειάζεστε, εγκατάσταση, συμβουλευτικές υπηρεσίες, διαχειριζόμενη και επαγγελματική υποστήριξη ή υπηρεσίες κατάρτισης). Οι υπηρεσίες αυτές ποικίλλουν και εξαρτώνται από την περιοχή στην οποία βρίσκεται ο Πελάτης. Για τις προαιρετικές υπηρεσίες ίσως απαιτείται χωριστή συμφωνία με την Dell. Αν δεν υπάρχει συμφωνία αυτού του είδους, οι προαιρετικές υπηρεσίες παρέχονται με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- D. Ανάθεση.** Η Dell έχει το δικαίωμα να αναθέσει την εν λόγω Υπηρεσία και/ή Περιγραφή υπηρεσίας σε ειδικευμένους τρίτους παροχείς υπηρεσιών.



**E. Ακύρωση.** Η Dell έχει το δικαίωμα να ακυρώσει την εν λόγω Υπηρεσία ανά πάσα στιγμή κατά την Περίοδο ισχύος της για οποιονδήποτε από τους λόγους που ακολουθούν:

- Ο Πελάτης δεν κατέβαλε το συνολικό τίμημα για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία σύμφωνα με τους όρους του τιμολογίου.
- Ο Πελάτης έχει καταχρηστική ή απειλητική συμπεριφορά ή αρνείται να συνεργαστεί με τον αναλυτή που τον βοηθά ή με τον τεχνικό που επισκέφθηκε τις εγκαταστάσεις του· ή
- Ο Πελάτης δεν τήρησε όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις που διατυπώνονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Παρακολουθούμε διαρκώς τους ρυθμούς της αποτυχίας εξαρτημάτων και η Dell διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί να παράσχει την Υπηρεσία αν έχει βάσιμους λόγους να πιστεύει ότι ο Πελάτης κάνει αλόγιστη χρήση της Υπηρεσίας (π.χ. όταν τα αιτήματα του Πελάτη για αντικατάσταση ελαττωματικών εξαρτημάτων υπερβαίνουν κατά πολύ τους τυπικούς ρυθμούς αποτυχιών του εξαρτήματος και του αντίστοιχου συστήματός του). Αν η Dell κρίνει (κατά τη διακριτική ευχέρεια της Dell) ότι κάποιος Πελάτης χρησιμοποιεί εσφαλμένα την Υπηρεσία, ζητώντας, ενδεικτικά, αποστολές στοιχείων που εμφανίζουν σημάδια υπερβολικής χρήσης και με αντίστοιχη βλάβη που οφείλεται σε φθορά, η Dell διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει ή να αρνηθεί την εκτέλεση των Υπηρεσιών.

Αν η Dell ακυρώσει τη συγκεκριμένη Υπηρεσία, θα στείλει στον Πελάτη γραπτή ειδοποίηση για την ακύρωση στη διεύθυνση που υποδεικνύεται στο τιμολόγιο προς τον Πελάτη. Η ειδοποίηση θα περιλαμβάνει τον λόγο της ακύρωσης και την ημερομηνία από την οποία άρχισε να ισχύει, η οποία δεν μπορεί να απέχει λιγότερο από δέκα (10) ημέρες από την ημερομηνία αποστολής της ειδοποίησης για την ακύρωση από την Dell στον Πελάτη, εκτός αν η τοπική νομοθεσία προβλέπει άλλες διατάξεις περί ακύρωσης που δεν μπορούν να διαφοροποιηθούν βάσει συμφωνίας. Αν η Dell ακυρώσει την εν λόγω υπηρεσία βάσει της παρούσας παραγράφου, ο Πελάτης δεν θα δικαιούται επιστροφή των καταβληθέντων ή οφειλόμενων ποσών προς την Dell.

**F. Γεωγραφικοί περιορισμοί και μετεγκατάσταση.** Η εν λόγω Υπηρεσία θα παρασχεθεί στον χώρο (ή στους χώρους) που υποδεικνύεται στο τιμολόγιο προς τον Πελάτη. Η εν λόγω Υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις περιοχές. Αν το Υποστηριζόμενο Προϊόν σας δεν βρίσκεται στη γεωγραφική περιοχή που είναι καταχωρισμένη στα αρχεία του τμήματος εξυπηρέτησης της Dell ή αν οι λεπτομέρειες της διάρθρωσης έχουν αλλάξει και δεν έχουν αναφερθεί στην Dell, τότε η Dell πρέπει πρώτα να επαναξιολογήσει το Υποστηριζόμενο Προϊόν όσον αφορά την υποστήριξη που δικαιούστε με βάση την αγορά σας προτού επαναφέρει τους ισχύοντες χρόνους απόκρισης για το προϊόν. Οι επιλογές για την Υπηρεσία, όπου περιλαμβάνονται τα επίπεδα της Υπηρεσίας, οι ώρες τεχνικής υποστήριξης και οι χρόνοι επιτόπιας απόκρισης, ποικίλλουν ανά γεωγραφική περιοχή και ορισμένες επιλογές μπορεί να μην είναι διαθέσιμες για αγορά στην περιοχή του Πελάτη. Επομένως, καλό θα είναι να επικοινωνήσετε με τον εκπρόσωπο του Τμήματος Πωλήσεων στην περιοχή σας για να μάθετε τις λεπτομέρειες αυτές. Η υποχρέωση της Dell να παράσχει τις Υπηρεσίες σε μετεγκατεστημένα Υποστηριζόμενα Προϊόντα εξαρτάται από ποικίλους παράγοντες, όπου ενδεικτικά περιλαμβάνονται η κατά τόπους διαθεσιμότητα των Υπηρεσιών, πρόσθετες χρεώσεις και ο έλεγχος και η εκ νέου πιστοποίηση των μετεγκατεστημένων Υποστηριζόμενων Προϊόντων με τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές της Dell για τα υλικά και την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών. Όσον αφορά τους πελάτες στην Ευρώπη, τη Μέση Ανατολή και την Αφρική (περιοχή EMEA), αν δεν δηλώνεται κάτι διαφορετικό στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, η εξυπηρέτηση στον χώρο του Πελάτη είναι διαθέσιμη σε απόσταση έως και 150 χιλιομέτρων από την πλησιέστερη τοποθεσία εφοδιαστικής της Dell (PUDO ή τοποθεσία παραλαβής/παράδοσης). Για περισσότερες πληροφορίες όσον αφορά τη διαθεσιμότητα της εξυπηρέτησης στον χώρο του Πελάτη στην περιοχή EMEA, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων στην περιοχή σας.



- G. Μεταβίβαση της Υπηρεσίας.** Στο πλαίσιο των περιορισμών που διατυπώνονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, ο Πελάτης επιτρέπεται να μεταβιβάσει την παρούσα Υπηρεσία σε κάποιον τρίτο που θα αγοράσει το Υποστηριζόμενο Προϊόν του Πελάτη στο σύνολό του προτού λήξει η εκάστοτε Περίοδος Ισχύος της Υπηρεσίας, με την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης είναι ο αρχικός αγοραστής του Υποστηριζόμενου Προϊόντος και της παρούσας Υπηρεσίας ή ότι ο Πελάτης αγόρασε το Υποστηριζόμενο Προϊόν και την παρούσα Υπηρεσία από τον αρχικό τους ιδιοκτήτη (ή από προηγούμενο εκδοχέα) και συμμορφώθηκε προς όλες τις διαδικασίες μεταβίβασης που παρατίθενται στην ιστοσελίδα [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com). Ενδέχεται να ισχύει κάποιο τέλος μεταβίβασης. Θα πρέπει να έχετε υπόψη σας ότι, αν ο Πελάτης ή ο εκδοχέας του Πελάτη μεταφέρει το Υποστηριζόμενο Προϊόν σε γεωγραφική περιοχή όπου δεν είναι διαθέσιμη η συγκεκριμένη Υπηρεσία (ή δεν είναι διαθέσιμη με την ίδια τιμή), ο Πελάτης ή ο εκδοχέας του Πελάτη ενδέχεται να μην έχει κάλυψη ή να επιβαρυνθεί με πρόσθετη χρέωση για να διατηρήσει τις ίδιες κατηγορίες κάλυψης της υποστήριξης στη νέα περιοχή. Αν ο Πελάτης ή ο εκδοχέας του Πελάτη επιλέξει να μην επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις αυτού του είδους, η Υπηρεσία μπορεί να αλλάξει αυτόματα και να περάσει σε κατηγορίες υποστήριξης που είναι διαθέσιμες με την ίδια ή μικρότερη τιμή στη νέα περιοχή χωρίς δυνατότητα επιστροφής χρημάτων.

© 2015 Dell Inc. Με επιφύλαξη κάθε νόμιμου δικαιώματος. Στο έγγραφο ενδέχεται να χρησιμοποιούνται εμπορικά σήματα και εμπορικές ονομασίες ως αναφορές είτε στους κατόχους των σημάτων και των ονομασιών είτε στα προϊόντα τους. Επίσης, μπορεί να διατεθεί έντυπο αντίγραφο των όρων και των προϋποθέσεων πωλήσεων της Dell κατόπιν σχετικού αιτήματος.



## Πίνακας Α

### Επιλογές απόκρισης Υπηρεσίας

| Επίπεδο απόκρισης στο πλαίσιο της Υπηρεσίας | Πρόσθετες επιλογές (αν ισχύουν)  | Αναλυτικές πληροφορίες   |
|---|--|--|
| <b>Επιλογές Επιστροφής για επισκευή</b>     | Υπηρεσία ταχυδρομικής αποστολής από τον πελάτη   | <p><b>Η Υπηρεσία ταχυδρομικής αποστολής από τον πελάτη (Mail-in Service)</b> ενεργοποιείται όταν τηλεφωνήσετε σε Τεχνικό της Dell όπως περιγράφεται παραπάνω. Στη διάρκεια της διάγνωσης του προβλήματος, ο Τεχνικός της Dell θα κρίνει αν για το πρόβλημα απαιτείται η αποστολή του Υποστηριζόμενου Προϊόντος σε κέντρο επισκευών που έχει καθορίσει η Dell για την υποστήριξη Αξιολογημένων Περιστατικών. Ο κύκλος αυτός διαρκεί 7-12 εργάσιμες ημέρες, τυπικά δέκα (10) ημέρες, περιλαμβάνει την αποστολή προς και από το κέντρο επισκευών και αρχίζει την ημέρα που ο Πελάτης στέλνει το Υποστηριζόμενο Προϊόν στην Dell. Οι χρόνοι απόκρισης ενδέχεται να ποικίλλουν κατά χώρα και <b>ΠΕΡΙΟΧΗ</b>. Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell στην περιοχή σας.</p>   |
|   | Υπηρεσία ταχυδρομικής αποστολής από τον πελάτη: Ο πελάτης παρέχει το κιβώτιο και καλύπτει τα έξοδα αποστολής του.        | <p><b>Υπηρεσία ταχυδρομικής αποστολής από τον πελάτη: Ο πελάτης παρέχει το κιβώτιο και καλύπτει τα έξοδα αποστολής του.</b> Αν η εγγύησή σας δεν περιλαμβάνει την καταβολή του κόστους αποστολής από την Dell, θα εκδώσουμε έναν αριθμό Εξουσιοδότησης επιστροφής υλικών (Return Material Authorization (RMA)) που πρέπει να συμπεριλάβετε στην επιστροφή σας. Πρέπει να μας επιστρέψετε τα προϊόντα στην αρχική τους ή σε ισοδύναμη συσκευασία, με προπληρωμένα έξοδα και ασφάλιση αποστολής ή να αποδεχτείτε τον κίνδυνο απώλειας ή ζημιάς τους κατά την αποστολή, οπότε ενδέχεται να καταστεί άκυρη η κάλυψή τους βάσει εγγύησης επειδή θα θεωρηθεί ότι πρόκειται για ζημιά την οποία προκάλεσε ο πελάτης. Ο κύκλος αυτός διαρκεί 7-12 εργάσιμες ημέρες, τυπικά δέκα (10) ημέρες, περιλαμβάνει την αποστολή προς και από το κέντρο επισκευών και αρχίζει την ημέρα που ο Πελάτης στέλνει το Υποστηριζόμενο Προϊόν στην Dell. Θα σας επιστρέψουμε τα επισκευασμένα προϊόντα ή θα σας στείλουμε προϊόντα αντικατάστασης. Θα σας στείλουμε τα επισκευασμένα ή αντικατασταθέντα προϊόντα με δικά μας έξοδα αν χρησιμοποιείτε διεύθυνση στις ΗΠΑ (πλην του Πουέρτο Ρίκο και εξωτερικών εδαφών και επικρατειών των ΗΠΑ) ή στον Καναδά (όσον αφορά συστήματα που έχουν δηλωθεί στον Καναδά). Ο κύκλος αυτός διαρκεί 7-12 εργάσιμες ημέρες, τυπικά δέκα (10) ημέρες, περιλαμβάνει την αποστολή προς και από το κέντρο επισκευών και αρχίζει την ημέρα που ο Πελάτης στέλνει το Υποστηριζόμενο Προϊόν στην Dell.</p> |
|   | Υπηρεσία ταχυδρομικής αποστολής από τον πελάτη: Ο πελάτης παρέχει το κιβώτιο και η Dell καλύπτει τα έξοδα αποστολής του. | <p><b>Υπηρεσία ταχυδρομικής αποστολής από τον πελάτη: Ο πελάτης παρέχει το κιβώτιο και η Dell καλύπτει τα έξοδα αποστολής του.</b> Αν η εγγύησή σας περιλαμβάνει την προπληρωμή του κόστους αποστολής από την Dell, θα εκδώσουμε έναν αριθμό Εξουσιοδότησης επιστροφής υλικών [Return Material Authorization (RMA)] που πρέπει να συμπεριλάβετε στην επιστροφή σας. Πρέπει να μας επιστρέψετε τα προϊόντα στις καθορισμένες εγκαταστάσεις επισκευής στην αρχική τους ή σε ισοδύναμη συσκευασία. Θα σας επιστρέψουμε τα επισκευασμένα προϊόντα ή θα σας στείλουμε προϊόντα αντικατάστασης. Ο κύκλος αυτός διαρκεί 7-12 εργάσιμες ημέρες, τυπικά δέκα (10) ημέρες, περιλαμβάνει την αποστολή προς και από το κέντρο επισκευών και αρχίζει την ημέρα που ο Πελάτης στέλνει το Υποστηριζόμενο Προϊόν στην Dell. Θα σας στείλουμε τα επισκευασμένα ή αντικατασταθέντα προϊόντα με δικά μας έξοδα αν χρησιμοποιείτε διεύθυνση στις ΗΠΑ (πλην του Πουέρτο Ρίκο και εξωτερικών εδαφών και επικρατειών των ΗΠΑ) ή στον Καναδά (όσον αφορά συστήματα που έχουν δηλωθεί στον Καναδά). Αλλιώς, θα σας στείλουμε το προϊόν με κόστος πληρωτέο στον προορισμό.</p>   |





| Επίπεδο απόκρισης στο πλαίσιο της Υπηρεσίας | Πρόσθετες επιλογές (αν ισχύουν)   | Αναλυτικές πληροφορίες  |
|---|---|---|
|   | Υπηρεσία ταχυδρομικής αποστολής από τον πελάτη: Η Dell παρέχει το κιβώτιο και καλύπτει τα έξοδα αποστολής του.  | <b>Υπηρεσία ταχυδρομικής αποστολής από τον πελάτη: Η Dell παρέχει το κιβώτιο και καλύπτει τα έξοδα αποστολής του.</b> Εφόσον κάποιος εκπρόσωπος του Τμήματος Τεχνικής Υποστήριξης της Dell διαπιστώσει ότι το προϊόν σας πρέπει να μας επιστραφεί για επισκευή ή αντικατάσταση, θα σας στείλουμε τη συσκευασία, οδηγίες για την αποστολή και προπληρωμένη φορτωτική. Μόλις παραλάβετε τα είδη που θα σας στείλουμε, πρέπει να χρησιμοποιήσετε το απαιτούμενο υλικό για να συσκευάσετε το προϊόν, να επικοινωνήσετε με τον μεταφορέα που καθορίζεται στις οδηγίες μας για την αποστολή σας και να κανονίσετε τότε θα έρθει να το παραλάβει. Ο κύκλος αυτός διαρκεί 7-12 εργάσιμες ημέρες, τυπικά δέκα (10) ημέρες, περιλαμβάνει την αποστολή προς και από το κέντρο επισκευών και αρχίζει την ημέρα που ο Πελάτης στέλνει το Υποστηριζόμενο Προϊόν στην Dell. Εφόσον ακολουθήσετε τις οδηγίες αποστολής μας, θα καλύψουμε τα τυπικά έξοδα αποστολής του προϊόντος για επισκευή και επιστροφής του σε εσάς αν χρησιμοποιείτε διεύθυνση στις ΗΠΑ (πλην του Πουέρτο Ρίκο και των εξωτερικών εδαφών και επικρατειών των ΗΠΑ) ή στον Καναδά (όσον αφορά συστήματα που έχουν δηλωθεί στον Καναδά). Αλλιώς, θα σας στείλουμε το προϊόν με κόστος πληρωτέο στον προορισμό. |
|   | Υπηρεσία μεταφοράς από τον πελάτη   | Η Υπηρεσία μεταφοράς (Carry-In Service) από τον πελάτη είναι μια υπηρεσία «παράδοσης» που ενεργοποιείται όταν τηλεφωνήσετε σε Τεχνικό της Dell όπως περιγράφεται παραπάνω. Κατά τη διαδικασία αντιμετώπισης προβλημάτων μέσω τηλεφώνου, ο Τεχνικός της Dell θα διαγνώσει αν το πρόβλημα οφείλεται σε βλάβη υλισμικού: αν ναι, τότε θα ζητηθεί από τον Πελάτη να παραδώσει το Υποστηριζόμενο Προϊόν σε κέντρο επισκευών ή σε χώρο αποστολής που θα καθορίσει η Dell (με έξοδα του Πελάτη). Η Υπηρεσία αυτή βασίζεται στο τοπικό ωράριο εργασίας και είναι διαθέσιμη 5 ημέρες την εβδομάδα, εκτός από τις τοπικές εθνικές αργίες. Όταν επισκευαστεί το Υποστηριζόμενο Προϊόν, η Dell θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη για να κανονίσουν τότε θα το παραλάβει. Ο κύκλος αυτός διαρκεί 7-12 εργάσιμες ημέρες, τυπικά δέκα (10) ημέρες. Οι συμφωνίες για το επίπεδο των υπηρεσιών επισκευής ενδέχεται να ποικίλλουν κατά χώρα και πόλη.  |
|   | Υπηρεσία μεταφοράς από τον πελάτη καθοδηγούμενη από συνεργάτη (διαθέσιμη σε ορισμένες αναδυόμενες αγορές στην Ευρώπη, στη Μέση Ανατολή και στην Ασία) | Η Υπηρεσία μεταφοράς από τον πελάτη είναι υπηρεσία «παράδοσης» που ενεργοποιείται όταν τηλεφωνείτε ή προσκομίζετε το Υποστηριζόμενο Προϊόν σε κέντρο επισκευών ή τοποθεσία αποστολής που καθορίζει η Dell (με έξοδα του Πελάτη). Η Υπηρεσία αυτή βασίζεται στο τοπικό ωράριο εργασίας και είναι διαθέσιμη πέντε ημέρες την εβδομάδα, εκτός από τις τοπικές εθνικές αργίες. Οι επισκευές για Αξιολογημένα Περιστατικά θα εκτελούνται με βάση τον χρόνο απόκρισης που καθορίζεται στο Έντυπο παραγγελίας του Πελάτη. Όταν επισκευαστεί το Υποστηριζόμενο Προϊόν, ο εξουσιοδοτημένος μεταπωλητής της Dell θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη για να κανονίσουν τότε θα το παραλάβει. Η συμφωνία για το επίπεδο υπηρεσιών επισκευών ενδέχεται να ποικίλλει ανά χώρα και πόλη. Ο κύκλος αυτός διαρκεί 7-12 εργάσιμες ημέρες, τυπικά δέκα (10) ημέρες. Ο σύνδεσμος προσδιορίζει πού είναι διαθέσιμη κατά χώρα η Υπηρεσία μεταφοράς από τον Πελάτη καθοδηγούμενη από συνεργάτη. <a href="http://www.dell.com/contactdell">www.dell.com/contactdell</a>   |
|   | Υπηρεσία συλλογής και επιστροφής  | Η Υπηρεσία συλλογής και επιστροφής (Collect and Return Service) ενεργοποιείται όταν τηλεφωνήσετε σε Τεχνικό της Dell όπως περιγράφεται παραπάνω. Αν διαγνωστεί Αξιολογημένο Περιστατικό στο Υποστηριζόμενο Προϊόν και δεν μπορεί να λυθεί μέσω τηλεφωνικής συνεργασίας με τον Τεχνικό της Dell για την αντιμετώπιση προβλημάτων, κάποιος εκπρόσωπος της Dell θα παραλάβει το Υποστηριζόμενο Προϊόν και θα το παραδώσει σε κέντρο επισκευών που έχει καθορίσει η Dell. Ο κύκλος αυτός διαρκεί 7-12 εργάσιμες ημέρες, τυπικά δέκα (10) ημέρες, περιλαμβάνει την αποστολή προς και από το κέντρο επισκευών και αρχίζει την ημέρα που ο Πελάτης στέλνει το Υποστηριζόμενο Προϊόν στην Dell. Η εν λόγω μέθοδος εξυπηρέτησης περιλαμβάνει τα εργατικά και την επισκευή ή την αντικατάσταση εξαρτημάτων στην κύρια μονάδα του συστήματος στην οποία περιλαμβάνονται οθόνη, πληκτρολόγιο και ποντίκι, αν δεν τα παραγγείλατε χωριστά.   |

| Επίπεδο απόκρισης στο πλαίσιο της Υπηρεσίας             | Πρόσθετες επιλογές (αν ισχύουν)   | Αναλυτικές πληροφορίες   |
|---|---|--|
|   | <p>Ισχύουν όροι και προϋποθέσεις για όλες τις επιλογές Επιστροφής για επισκευή, τις Υπηρεσίες ταχυδρομικής αποστολής από τον πελάτη, τις Υπηρεσίες μεταφοράς από τον πελάτη και τις Υπηρεσίες συλλογής και επιστροφής που παρατίθενται ανωτέρω.</p> | <p>Οι επισκευές για Αξιολογημένα Περιστατικά θα εκτελούνται με βάση τον χρόνο απόκρισης που καθορίζεται στο Έντυπο παραγγελίας του Πελάτη. Μόλις επισκευαστεί το Υποστηριζόμενο Προϊόν, θα επιστραφεί στον Πελάτη. Ο κύκλος αυτός διαρκεί 7-12 εργάσιμες ημέρες, τυπικά δέκα (10) ημέρες.</p> <p><b>Διαδικασίες αποστολής:</b> Στη διάρκεια της διάγνωσης, ο Τεχνικός της Dell θα δώσει οδηγίες για τον τρόπο επιστροφής του προϊόντος στο κέντρο επισκευών που θα καθορίσει η Dell. Το Υποστηριζόμενο Προϊόν πρέπει να σταλεί στη διεύθυνση που έδωσε ο Τεχνικός της Dell και σε περίοπτη θέση στη συσκευασία του πρέπει να υπάρχει ετικέτα όπου θα αναγράφεται ο «Αριθμός Εξουσιοδότησης επιστροφής». Ο Αριθμός Εξουσιοδότησης επιστροφής θα σας δοθεί από τον Τεχνικό της Dell. Για να επισπεύσετε την επισκευή ή την αντικατάσταση, μπορείτε να εσωκλείσετε μια σύντομη γραπτή περιγραφή του προβλήματος. Τοποθετήστε το επιστρεφόμενο προϊόν μέσα στην αρχική του συσκευασία. Αν δεν την έχετε διαθέσιμη, ο Τεχνικός της Dell μπορεί να σας βοηθήσει δίνοντάς σας υλικά συσκευασίας, αλλά ενδέχεται να ισχύει χρέωση για την παροχή της υπηρεσίας αυτής.</p> <p><b>Προφυλάξεις κατά την αποστολή:</b> ο Πελάτης δεν πρέπει να στείλει εγχειρίδια, εμπιστευτικές, ιδιοταγείς ή προσωπικές πληροφορίες ούτε αφαιρέσιμα μέσα όπως δισκέτες, DVD, PC Card κλπ. Η Dell δεν φέρει ευθύνη για απολεσθέντα ή αλλοιωμένα δεδομένα, κατεστραμμένα ή απολεσθέντα μέσα ή εμπιστευτικές, ιδιοταγείς ή προσωπικές πληροφορίες του Πελάτη.</p> |
| <p><b>Υπηρεσία εξυπηρέτησης μόνο για εξαρτήματα</b></p> | <p>Δ/Ι</p>  | <p>Αν ο πελάτης έχει αγοράσει Υπηρεσία εξυπηρέτησης μόνο για εξαρτήματα, η Dell θα του παρέχει τη δυνατότητα να ζητήσει ανταλλακτικά προς υποστήριξη Αξιολογημένων Περιστατικών. Η Dell έχει το δικαίωμα να προβεί σε ανταλλαγή ολόκληρων μονάδων αντί μεμονωμένων εξαρτημάτων και, στην περίπτωση αυτή, η Dell περιλαμβάνει συσκευασία για προπληρωμένη μεταφορά με κάθε ανταλλακτικό την οποία θα χρησιμοποιήσει ο Πελάτης για να επιστρέψει το αρχικό ελαττωματικό εξάρτημα στην Dell. Η Υπηρεσία εξυπηρέτησης μόνο για εξαρτήματα περιλαμβάνει τηλεφωνική υποστήριξη μόνο για αξιολόγηση και δημιουργία αποστολής – η εν λόγω τηλεφωνική υποστήριξη δεν περιλαμβάνει αντιμετώπιση προβλημάτων μέσω τηλεφώνου ούτε άλλους τύπους βοήθειας εξ αποστάσεως.</p>  |



|   |            |   |
|---|------------|---|
| <p><b>Εξυπηρέτηση στον χώρο του Πελάτη</b></p>  | <p>Δ/Ι</p> | <p>Αν ο πελάτης έχει αγοράσει Υπηρεσία εξυπηρέτησης στον χώρο του Πελάτη, στη διάρκεια της αντιμετώπισης προβλημάτων μέσω τηλεφώνου ο Τεχνικός της Dell θα κρίνει αν πρέπει να σταλεί επιτόπου τεχνικός συντήρησης για την υποστήριξη Αξιολογημένου Περιστατικού. Για την Υπηρεσία εξυπηρέτησης στον χώρο του Πελάτη, ο τεχνικός συνήθως έρχεται την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Οι χρόνοι απόκρισης ποικίλλουν ανάλογα με τη χώρα και την τοποθεσία, και ο Πελάτης και η Dell αναγνωρίζουν και αποδέχονται ότι παράγοντες πέρα από τον έλεγχο της Dell, που συμπεριλαμβάνουν ενδεικτικά τυχόν απαιτούμενες αδειοδοτήσεις ή επεξεργασία υλικών ή πόρων κατά τη μεταφορά από την Dell προς τον Πελάτη, μπορεί να καθυστερήσουν τον χρόνο απόκρισης της Dell πέρα από τον τυπικό εκτιμώμενο χρόνο απόκρισης που περιγράφεται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας ή/και κοινοποιείται από την Dell στον Πελάτη κατά το αίτημα του Πελάτη για αποστολή. Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell στην περιοχή σας.</p> <p>Η εν λόγω υπηρεσία διέπεται από συγκεκριμένους περιορισμούς και όρους:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι τεχνικοί υποστήριξης στον χώρο του Πελάτη είναι διαθέσιμοι Δευτέρα-Παρασκευή από τις 8:00 π.μ. ως τις 6:00 μ.μ. (τοπική ώρα), εκτός από τις τοπικές αργίες.</li> <li>• Γενικά, αν η κλήση γίνει στην Dell πριν από τις 5:00 μ.μ. (τοπική ώρα), ο Πελάτης δικαιούται εξυπηρέτηση την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Ωστόσο, ισχύουν διαφορετικές συνθήκες κατά τόπους. Επικοινωνήστε με Τεχνικό της Dell αν θέλετε να μάθετε την προθεσμία που ισχύει για την περιοχή σας.</li> <li>• Στην περίπτωση που απαιτούνται πρόσθετα εξαρτήματα και/ή πρόσθετοι πόροι από τη στιγμή που θα φτάσει ο τεχνικός στον χώρο του Πελάτη, η εργασία μπορεί να ανασταλεί προσωρινά ωστόσο έλθουν τα πρόσθετα εξαρτήματα και/ή οι πρόσθετοι πόροι.</li> </ul> <p><b>Αν λείπτε όταν έρθει ο τεχνικός συντήρησης:</b> Αν ο Πελάτης ή ο εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπός του λείπει όταν φτάσει ο τεχνικός συντήρησης στον χώρο, ο τεχνικός δεν θα μπορέσει να ολοκληρώσει τις απαιτούμενες εργασίες. Όποτε είναι εφικτό, οι τεχνικοί συντήρησης που επισκέπτονται τον χώρο του Πελάτη θα αφήνουν μια κάρτα ώστε να ενημερωθεί ο Πελάτης για την επίσκεψή τους. Στην περίπτωση αυτή, ο Πελάτης ενδέχεται να επιβαρυνθεί με πρόσθετη χρέωση όταν θα μας καλέσει για νέα επίσκεψη του Τεχνικού.</p> |
| <p><b>Προηγμένη υπηρεσία αντικατάστασης</b></p> |            | <p>Εάν ο Πελάτης έχει αγοράσει την Υπηρεσία προηγμένης ανταλλαγής, η Dell μπορεί να στείλει προϊόν αντικατάστασης στον χώρο της επιχείρησής του για την υποστήριξη ενός Αξιολογημένου περιστατικού. Σε ορισμένες περιπτώσεις, κατά τη διακριτική ευχέρεια της Dell, μπορεί να σταλεί τεχνικός εξυπηρέτησης στον χώρο του Πελάτη για να παρέχει υποστήριξη, αλλά μόνο ως απόκριση για κάποιο Αξιολογημένο περιστατικό. Για την Προηγμένη υπηρεσία αντικατάστασης, συνήθως το προϊόν αντικατάστασης φτάνει την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Όταν ο Πελάτης παραλάβει το προϊόν αντικατάστασης, εντός 3 εργάσιμων ημερών πρέπει να επιστρέψει το ελαττωματικό Υποστηριζόμενο προϊόν στην Dell μεταφέροντάς το στον χώρο του καθορισμένου μεταφορέα για τις επιστροφές. Εάν η Dell κρίνει ότι το Υποστηριζόμενο προϊόν του Πελάτη δεν μπορεί να επιστραφεί σε τοποθεσία του μεταφορέα και ότι ο Πελάτης πρέπει να επιστρέψει το Υποστηριζόμενο προϊόν με δική του μέθοδο ταχυδρομικής αποστολής, τότε η συσκευασία και οι οδηγίες αποστολής θα σταλούν μαζί με το προϊόν αντικατάστασης με προπληρωμένο παραστατικό αποστολής στον χώρο του Πελάτη. Αμέσως μετά την παραλαβή του προϊόντος αντικατάστασης ο Πελάτης πρέπει να συσκευάσει το Υποστηριζόμενο προϊόν και ή να το στείλει ταχυδρομικά ή να καλέσει μεταφορέα να το παραλάβει την ίδια ή την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Εάν ο Πελάτης δεν επιστρέψει το ελαττωματικό είδος, ενδέχεται να επιβαρυνθεί με πρόσθετη χρέωση.</p>   |

