



Υπηρεσίες βασικής υποστήριξης υλισμικού για μη επιχειρηματικούς πελάτες

Το σύστημά σας. Για τους σκοπούς της παρούσας Συμφωνίας, Σύστημα θεωρείται κάθε σύστημα Dell που απαρτίζεται από τα εξής εξαρτήματα: οθόνη, κεντρική μονάδα επεξεργασίας (CPU), συσκευή εξόδου (όπως ένα πληκτρολόγιο), συσκευή αποθήκευσης δεδομένων (όπως μια μονάδα δίσκου) και όσα άλλα εξαρτήματα περιγράφονται συγκεκριμένα στο τιμολόγιό σας ή αποτελούν τυπικά εξαρτήματα (κατά τη στιγμή της αγοράς) του μοντέλου του Συστήματος Dell που αγοράσατε. Η Dell, ο Εξουσιοδοτημένος μεταπωλητής της Dell ή ο Εξουσιοδοτημένος παροχέας υπηρεσιών της Dell¹ βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει Υπηρεσία βασικής υποστήριξης υλισμικού για μη επιχειρηματικούς πελάτες («Υπηρεσίες») για επιλεγμένα συστήματα διακομιστή, αποθήκευσης, επιτραπέζιου και φορητού υπολογιστή, προϊόντα φορητότητας, προβολείς, οθόνες και εκτυπωτές («Υποστηριζόμενα προϊόντα») όπως ορίζονται παρακάτω και περιγράφονται στο τιμολόγιό σας, σύμφωνα με την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας («Περιγραφή υπηρεσίας»). Πέρα από τις παρακάτω δυνατότητες, αυτή η Υπηρεσία παρέχει επιλογές τεχνικής υποστήριξης, ανταλλακτικά και σχετικές υπηρεσίες εργασίας για την επισκευή ή/και αντικατάσταση ελαττωμάτων στην ποιότητα εργασίας που προκύπτουν εντός της περιόδου τεχνικής υποστήριξης υλισμικού στα Υποστηριζόμενα προϊόντα πελάτη («Κατάλληλες επισκευές»), όταν το Υποστηριζόμενο προϊόν βρίσκεται στη χώρα στην οποία η Dell πούλησε αρχικά το Σύστημα, όπως έχει καταγραφεί στα αρχεία της Dell («Καλυπτόμενη περιοχή υπηρεσίας»). Κανένας από τους όρους που διατυπώνονται στην παρούσα περιγραφή υπηρεσίας δεν επηρεάζει ούτε μειώνει τα νόμιμα δικαιώματα που έχουν οι μη επιχειρηματικοί πελάτες βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας.

Πώς θα χρησιμοποιήσετε την Υπηρεσία σας

1. Λύση αυτοβοήθειας: Για λύσεις αυτοβοήθειας, π.χ. ενημερωμένες εκδόσεις προγραμμάτων οδήγησης, μπορείτε ανά πάσα στιγμή να χρησιμοποιήσετε τον ολοένα αυξανόμενο αριθμό εργαλείων αυτοβοήθειας και διαγνωστικών ελέγχων που θα βρείτε στη διεύθυνση www.support.dell.com.
2. Επικοινωνήστε με την Dell για τηλεφωνική βοήθεια. Για υποστήριξη υπηρεσίας, καλέστε τον αριθμό του τμήματος τεχνικής υποστήριξης στη χώρα σας που μπορείτε να βρείτε στη διεύθυνση www.dell.com/contactdell Η απομακρυσμένη τεχνική βοήθεια μέσω τηλεφώνου είναι διαθέσιμη τις τοπικές εργάσιμες ημέρες και ώρες, εκτός από τις τοπικές εθνικές αργίες.

¹ Ο Εξουσιοδοτημένος παροχέας υπηρεσιών της Dell (ASP της Dell) έχει εξουσιοδοτηθεί από την Dell για να παρέχει υπηρεσίες επισκευής στο πλαίσιο εγγύησης.

3. Προετοιμαστείτε για την κλήση. Θα βοηθήσετε τον Τεχνικό συντήρησης υλισμικού της Dell («Τεχνικός της Dell») να σας εξυπηρετήσει καλύτερα αν τηλεφωνήσετε έχοντας έτοιμες τις εξής πληροφορίες: σειριακούς αριθμούς του Συστήματός σας, αριθμό ετικέτας εξυπηρέτησης, τρέχουσα έκδοση του λειτουργικού συστήματος που χρησιμοποιείτε και όνομα μάρκας/μοντέλο κάθε περιφερειακής συσκευής (π.χ. μόντεμ) που χρησιμοποιείτε.
4. Εξηγήστε το πρόβλημά σας στον Τεχνικό που σας εξυπηρετεί τηλεφωνικά. Τώρα πια είστε έτοιμοι να περιγράψετε το πρόβλημα που αντιμετωπίζετε στο Σύστημά σας. Ενημερώστε τον Τεχνικό της Dell για το μήνυμα σφάλματος που σας παρουσιάζεται και το πότε προκύπτει, για την εργασία που κάνατε όταν προέκυψε το σφάλμα και για τα βήματα που ενδεχομένως ήδη εκτελέσατε για να λυθεί το πρόβλημα.
5. Συνεργαστείτε με τον Τεχνικό της Dell για να λυθεί το πρόβλημά σας. Η εμπειρία μας δείχνει ότι τα περισσότερα προβλήματα και σφάλματα στα Συστήματα μπορούν να διορθωθούν τηλεφωνικά μετά από στενή συνεργασία του Πελάτη με τον Τεχνικό της Dell. Ακούστε προσεκτικά τον Τεχνικό της Dell και ακολουθήστε τις συστάσεις του.
6. Διάγνωση εξ αποστάσεως. Ο όρος «Διάγνωση εξ αποστάσεως» σημαίνει τον καθορισμό της αιτίας του προβλήματός σας μέσω διαδικτυακών διαγνωστικών εργαλείων ή μέσω τηλεφώνου από κάποιον τεχνικό και ίσως απαιτεί τη δική Σας πρόσβαση στο εσωτερικό του συστήματος και πολλαπλές ή παρατεινόμενες συνόδους. Απαιτείται η συμμόρφωση με ό,τι αφορά την ολοκλήρωση της διάγνωσης εξ αποστάσεως για να καθοριστούν τα επόμενα βήματα προς επίλυση των προβλημάτων.
7. Υπηρεσία Μεταφοράς από τον Πελάτη (CIS)
 - α. Υπηρεσία μεταφοράς από τον πελάτη για προϊόντα που φέρουν την επωνυμία Dell. Η Υπηρεσία μεταφοράς από τον πελάτη είναι μια υπηρεσία «παράδοσης» που ενεργοποιείται όταν τηλεφωνήσετε στο τμήμα τεχνικής υποστήριξης υλισμικού της Dell, όπως περιγράφεται παραπάνω. Κατά τη διάρκεια της τηλεφωνικής διαδικασίας αντιμετώπισης προβλημάτων, ο Τεχνικός της Dell θα διαγνώσει εάν το πρόβλημα οφείλεται σε σφάλμα υλισμικού. Αν ναι, τότε θα ζητηθεί από τον Πελάτη να παραδώσει 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 (5) ημέρες την εβδομάδα, εκτός από τις τοπικές εθνικές αργίες. Όταν επισκευαστεί το Υποστηριζόμενο προϊόν, η Dell ή ο Εξουσιοδοτημένος παροχέας υπηρεσιών της Dell θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη για να κανονίσει την παραλαβή. Οι συμφωνίες επιπέδου υπηρεσίας ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη χώρα και την πόλη.
 - β. Υπηρεσία μεταφοράς από τον πελάτη καθοδηγούμενη από συνεργάτη. Η Υπηρεσία μεταφοράς από τον πελάτη είναι υπηρεσία «παράδοσης» που ενεργοποιείται όταν φέρετε 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 (5) ημέρες την εβδομάδα, εκτός από τις τοπικές εθνικές αργίες. Όταν επισκευαστεί το Υποστηριζόμενο προϊόν, ο Εξουσιοδοτημένος παροχέας υπηρεσιών της Dell θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη για να κανονίσουν πότε θα το παραλάβει. Οι συμφωνίες επιπέδου υπηρεσίας ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη χώρα και την πόλη. Η σύνδεση οδηγεί στα στοιχεία επικοινωνίας των αρμοδίων ανά χώρα. www.dell.com/contactdell

8. Υπηρεσία συλλογής και επιστροφής για μη επιχειρηματικούς πελάτες. Η Υπηρεσία συλλογής και επιστροφής ενεργοποιείται όταν τηλεφωνήσετε σε Τεχνικό της Dell όπως περιγράφεται παραπάνω. Εάν διαγνωστεί ένα συμβάν που πληροί τις προϋποθέσεις στο Υποστηριζόμενο προϊόν και δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω της τηλεφωνικής αντιμετώπισης προβλημάτων με τον Τεχνικό της Dell, ένας εκπρόσωπος της Dell θα παραλάβει το Υποστηριζόμενο προϊόν και θα το παραδώσει σε ένα κέντρο επισκευών που έχει υποδείξει η Dell. Αυτή η μέθοδος εξυπηρέτησης περιλαμβάνει την εργασία και την επισκευή ή αντικατάσταση εξαρτημάτων στη βασική μονάδα συστήματος, συμπεριλαμβανομένης της οθόνης, του πληκτρολογίου και του ποντικιού, αν δεν έχουν παραγγελθεί ξεχωριστά. Η συνήθης διάρκεια του κύκλου είναι δέκα (10) εργάσιμες ημέρες, συμπεριλαμβανομένης της αποστολής προς και από το κέντρο επισκευών.
9. Υπηρεσία ταχυδρομικής αποστολής από τον πελάτη: Ο πελάτης παρέχει τη συσκευασία και η Dell καλύπτει τα έξοδα αποστολής του. Αν η εγγύησή σας περιλαμβάνει προπληρωμένο ναύλο που έχει καταβληθεί από την Dell για την κάλυψη του κόστους επιστροφής ή αν η Dell καθορίζει ότι το προϊόν σας πρέπει να σταλεί ταχυδρομικώς σε χώρο επισκευής για επιδιόρθωση ή αντικατάσταση, θα εκδώσουμε έναν αριθμό εξουσιοδότησης επιστροφής υλικού (RMA) που πρέπει να συμπεριλάβετε στην επιστροφή σας. Πρέπει να επιστρέψετε τα προϊόντα σε εμάς στην αρχική ή σε αντίστοιχη συσκευασία τους. Ξεκινώντας από την ημερομηνία αποστολής του Υποστηριζόμενου προϊόντος στην Dell, ο συνήθης χρόνος επισκευής είναι 7 με 12 εργάσιμες ημέρες, περιλαμβάνοντας την αποστολή προς και από το κέντρο επισκευών. Θα επιστρέψουμε το επισκευασμένο προϊόν ή το ανταλλακτικό σε εσάς και θα πληρώσουμε το κόστος αποστολής αν έχετε καταχωρίσει μια διεύθυνση στην Καλυπτόμενη περιοχή υπηρεσίας. Αλλιώς, θα σας στείλουμε το προϊόν με κόστος πληρωτέο στον προορισμό.
10. Υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης υλισμικού στον χώρο/στο σπίτι του Πελάτη. Η εν λόγω Υπηρεσία αποστέλει στον χώρο σας εξουσιοδοτημένο Τεχνικό συντήρησης της Dell («Τεχνικός συντήρησης») και/ή εξαρτήματα για επισκευή και/ή αντικατάσταση εξαρτημάτων στην κύρια μονάδα του συστήματος (όπου συμπεριλαμβάνονται η οθόνη, το πληκτρολόγιο και το ποντίκι αν δεν τα παραγγείλατε χωριστά) σε προβλήματα που καλύπτονται από περιορισμένη εγγύηση για Υποστηριζόμενα προϊόντα μετά από εξ αποστάσεως διάγνωση μέσω τηλεφώνου και/ή Ίντερνετ εφόσον το πρόβλημα δεν μπορεί να λυθεί εξ αποστάσεως. Δώστε στον Τεχνικό της Dell την πλήρη διεύθυνση της περιοχής όπου βρίσκεται το Σύστημά σας. Αν ακολουθήσετε τις διαδικασίες αυτές, μετά την ολοκλήρωση της διάγνωσης εξ αποστάσεως, στις περισσότερες περιπτώσεις, θα σταλούν στον χώρο σας Τεχνικός συντήρησης και/ή εξαρτήματα για Υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης υλισμικού στον χώρο/στο σπίτι μη επιχειρηματικού πελάτη την επόμενη εργάσιμη μέρα από τις 9:00 ως τις 18:00 (τοπική ώρα). Αυτό ισχύει για τις τοπικές εργάσιμες ημέρες από τις οποίες εξαιρούνται οι συνήθεις τοπικές αργίες. Αν ο Τεχνικός συντήρησης ξεκινήσει για Υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης υλισμικού καταναλωτή στο σπίτι μετά τις 17:00 (τοπική ώρα), μπορεί να περάσει άλλη μία εργάσιμη μέρα ωστόσο φτάσει στον χώρο σας.
 - α. Στο σπίτι απαιτείται παρουσία ενήλικου. Για υπηρεσία που παρέχεται σε σπίτι, απαιτείται πάντοτε η παρουσία ενήλικου ατόμου κατά τη διάρκεια της επίσκεψης του Τεχνικού συντήρησης.
 - β. Βοήθεια που πρέπει να παράσχετε. Ο Τεχνικός συντήρησης πρέπει να αποκτήσει πλήρη πρόσβαση στο Σύστημα και να έχει στη διάθεσή του χώρο εργασίας, ηλεκτρικό ρεύμα και τοπική τηλεφωνική γραμμή (δωρεάν). Αν δεν πληρούνται οι απαιτήσεις αυτές, ο τεχνικός δεν είναι υποχρεωμένος να εξυπηρετήσει τον πελάτη.
 - γ. Αν λείπετε όταν έρθει ο Τεχνικός συντήρησης. Αν εσείς ή ο εξουσιοδοτημένος σας εκπρόσωπος λείπετε από τον χώρο όταν έλθει ο Τεχνικός συντήρησης, δυστυχώς δεν θα μπορέσει να εκτελέσει εργασίες συντήρησης στο Σύστημά σας. Στην περίπτωση αυτή, ενδέχεται να επιβαρυνθείτε με πρόσθετη χρέωση όταν θα μας καλέσετε για νέα επίσκεψη του τεχνικού.

11. Μονάδες που επιδέχονται αντικατάσταση από τον Πελάτη. Αν ο Τεχνικός της Dell κρίνει ότι η ελαττωματική μονάδα είναι από αυτές που αποσυνδέονται και επανασυνδέονται εύκολα, όπως πληκτρολόγιο, οθόνη, σκληροί δίσκοι σε φορητούς υπολογιστές ή κάθε άλλο εξάρτημα που είναι σχεδιασμένο για να επιδέχεται περιστασιακή αντικατάσταση από τον Πελάτη, μπορεί να παραλάβετε το εξάρτημα αυτό για να το αντικαταστήσετε εσείς χωρίς να έλθει στον χώρο σας Τεχνικός συντήρησης.
12. Περιορισμοί μπαταρίας. Ορισμένες μπαταρίες υπόκεινται σε κανονισμούς αποστολής. Επομένως, αν π.χ. μια ανταλλακτική μπαταρία δεν μπορεί να σταλεί με αεροσκάφος, η παροχή της υπηρεσίας μπορεί να καθυστερήσει. Ο Τεχνικός της Dell θα είναι σε θέση να σας παράσχει συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με τον αναμενόμενο χρόνο αντικατάστασης για οποιαδήποτε μπαταρία.
13. Εξαρτήματα που καλύπτονται από την εγγύηση. Αν ο Τεχνικός της Dell κρίνει ότι το Σύστημά σας χρειάζεται κάποιο εξάρτημα αντικατάστασης, εξουσιοδοτείτε τον Τεχνικό συντήρησης να ενεργήσει ως δικός σας αντιπρόσωπος εργασιών συντήρησης για να ασχοληθεί με την παράδοση και την επιστροφή των εξαρτημάτων που καλύπτονται από την εγγύηση και είναι απαραίτητα για την επιτόπια υλοποίηση εργασιών επισκευής. Ενδέχεται να επιβαρυνθείτε με χρέωση αν δεν επιτρέψετε στον Τεχνικό της Dell να επιστρέψει στην Dell τις μονάδες που δεν λειτουργούν ή δεν χρησιμοποιείτε ή/και τα εξαρτήματα που καλύπτονται από την εγγύηση. Αν δεν επιστρέψετε στην Dell τις μονάδες που δεν λειτουργούν ή δεν χρησιμοποιείτε και/ή τα εξαρτήματα που καλύπτονται από την εγγύηση εντός της περιόδου δέκα (10) ημερών που προβλέπεται για τις επιστροφές, θα κληθείτε να πληρώσετε τιμολόγιο με την πραγματική εμπορική αξία του εξαρτήματος.

Τα εξαρτήματα αντικατάστασης μπορεί να είναι ανακατασκευασμένα ή ανακαινισμένα, όπου το επιτρέπει η τοπική νομοθεσία, και αντικαθίστανται με βάση τις προδιαγραφές και όχι τη μάρκα και το μοντέλο.

14. Εξαιρέσεις Υπηρεσίας. Ενδεικτικά, το πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας δεν περιλαμβάνει υποστήριξη για τα εξής:
 - Ερωτήσεις γενικής χρήσης και ερωτήσεις “πώς να” αναφορικά με το εργοστασιακά εγκατεστημένο λογισμικό της Dell.
 - Διάρθρωση και διαγνωστικοί έλεγχοι του εργοστασιακά εγκατεστημένου λειτουργικού συστήματος ή των εργοστασιακά εγκατεστημένων εφαρμογών της Dell για χρήση με τις εφαρμογές και το υλισμικό που έχει εγκαταστήσει ο πελάτης.
 - Διάρθρωση, εγκατάσταση και επικύρωση λειτουργικών συστημάτων, λογισμικού, εφαρμογών ή προγραμμάτων οδήγησης/επιδιορθώσεων (που δεν παρέχονται από τον κατασκευαστή του εξοπλισμού).
 - Εμπορικές αναβαθμίσεις, π.χ. για προϊόντα της Microsoft®, που έχουν αγοραστεί από την Dell, τον Εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή της Dell ή όχι.
 - Διάρθρωση κάθε λογισμικού επικοινωνιών, εκτός αν απαιτείται για την αντιμετώπιση προβλημάτων.
 - Κάθε υλισμικό και περιφερειακή συσκευή που δεν παρέχονται από τον κατασκευαστή του εξοπλισμού, η εγκατάστασή τους και η συμβατότητά τους με υλισμικό που φέρει την επωνυμία της Dell. Υποστήριξη παρέχει ο αρχικός κατασκευαστής του προϊόντος.
 - Κάθε υλισμικό και περιφερειακή συσκευή που δεν παρέχονται από τον κατασκευαστή του εξοπλισμού, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά.
 - Αναβαθμίσεις BIOS/υλικολογισμικού για συστήματα τρίτων κατασκευαστών, εκτός αν αποτελούν μέρος της επίλυσης του προβλήματος.
 - Μη έγκυρες διαρθρώσεις λογισμικού και υλισμικού.
 - Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας και επαναφορά δεδομένων πελάτη.
 - Εφαρμογές και δεδομένα του πελάτη.
 - Μη απαραίτητη εργασία σε αξιολόγηση της Dell, του Εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή της Dell ή του Εξουσιοδοτημένου παροχέα υπηρεσιών της Dell.
 - Αναλώσιμα και φθορές σε είδη, όπως πλαστικά εξαρτήματα και δισκέτες.

- Οι μη κρίσιμης σημασίας βλάβες, οι οποίες εμπίπτουν στις καθοριζόμενες από τη βιομηχανία ανοχές, π.χ. θόρυβος, μεμονωμένα εικονοστοιχεία LCD.
 - Παιχνίδια και πακέτα πρόσθετων μετά την ημερομηνία αγοράς (π.χ. εκπαιδευτικά πακέτα).
 - Προληπτική συντήρηση.
 - Αποκατάσταση συστήματος μετά από μόλυνση λόγω ιών που δεν οφείλεται στην εγκατάσταση του λειτουργικού συστήματος με βάση τις εργοστασιακά προεπιλεγμένες ρυθμίσεις της Dell.
 - Δεν θα υποστηρίζονται στοιχεία προσαρμοσμένης ενσωμάτωσης στο εργοστάσιο μετά την πάροδο 30 ημερών, εκτός αν υπάρχει ειδική γραπτή συμφωνία που έχει συναφθεί ξεχωριστά με Εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή της Dell.
 - Εξυπηρέτηση εκτός της Καλυπτόμενης περιοχής υπηρεσίας.
15. Όροι πληρωμής. Αν είναι απαραίτητη η πληρωμή, όλα τα τιμολόγια είναι πληρωτέα κατά την παραλαβή τους.
16. Γεωγραφικοί περιορισμοί. Αν χρειάζεστε εξυπηρέτηση για το Σύστημα εκτός της Καλυπτόμενης περιοχής υπηρεσίας (π.χ. όταν ταξιδεύετε ή αν το Σύστημα μετεγκατασταθεί σε νέα χώρα), τότε η Dell μπορεί να σας προσφέρει άλλες επιλογές εξυπηρέτησης με πρόσθετη χρέωση. Εναλλακτικά, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις πηγές λύσης αυτοβοήθειας στη διεύθυνση www.support.dell.com.
17. Μεταβίβαση παρούσας συμφωνίας ή μετεγκατάσταση συστήματος. Με βάση τους περιορισμούς που διατυπώνονται στην παρούσα Συμφωνία, επιτρέπεται να μεταβιβάσετε την παρούσα Συμφωνία σε οποιονδήποτε αγοράσει ολόκληρο το Σύστημά σας προτού εκπνεύσει η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας σας (όπως καθορίζεται στο τιμολόγιό σας) υπό την προϋπόθεση ότι είστε ο αρχικός αγοραστής του Συστήματος και ότι της παρούσας Συμφωνίας ή ότι αγοράσατε το Σύστημα και την παρούσα Συμφωνία από τον αρχικό τους κάτοχο (ή προηγούμενο εκδοχέα) και έχετε συμμορφωθεί με όλους τους κανόνες μεταβίβασης που προβλέπονται στην παρούσα Συμφωνία. Είναι, επίσης, δική σας ευθύνη να ενημερώσετε την Dell σε περίπτωση γεωγραφικής μετεγκατάστασης του Συστήματος (π.χ. σε μια νέα διεύθυνση εντός της Καλυπτόμενης περιοχής υπηρεσίας ή σε μια νέα χώρα εκτός της Καλυπτόμενης περιοχής υπηρεσίας). Αν το Σύστημα μετεγκατασταθεί εκτός της Καλυπτόμενης περιοχής υπηρεσίας, θα ισχύουν οι γεωγραφικοί περιορισμοί που αναφέρονται στην Ενότητα 16. Για τη μεταβίβαση ιδιοκτησίας και τη μετεγκατάσταση του Συστήματος, συμπληρώστε το έντυπο μεταβίβασης που μπορείτε να βρείτε στη διεύθυνση <http://www.dell.com/globaltagtransfer>.
18. Ανανέωση. Προτού εκπνεύσει η σύμβαση για την Υπηρεσία σας, μπορείτε να παρατείνετε την περίοδο ισχύος της με βάση τις διαθέσιμες επιλογές που θα ισχύουν τότε για το σύστημά σας. Μπορείτε να αγοράσετε παρατάσεις της Υπηρεσίας καλώντας στο τμήμα τεχνικής υποστήριξης της χώρας σας.
19. Εκχώρηση. Η Dell διατηρεί το δικαίωμα να εκχωρήσει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις της που απορρέουν από την παρούσα Συμφωνία σε οποιοδήποτε κατάλληλο τρίτο μέρος. Στην περίπτωση εκχώρησης αυτού του είδους, συμφωνείτε ότι θα απευθύνεστε αποκλειστικά και μόνο στον τρίτο εκχωρησιοδόχο για την παροχή της Υπηρεσίας που καλύπτεται από την παρούσα Συμφωνία.
20. Ολοκληρωμένη Συμφωνία. Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΚΑΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΗ ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΕΣΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ DELL, ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΑΘΙΣΤΑ ΚΑΘΕ ΠΡΟΓΕΝΕΣΤΕΡΗ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ/ΓΡΑΠΤΗ ΠΡΟΤΑΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΘΕΜΑ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΕΥΕΤΑΙ ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΕΓΓΡΑΦΟ.

21. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ. Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΧΕΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΙ ΚΑΛΥΨΗ. Πέρα από τους άλλους περιορισμούς που ορίζονται στην παρούσα Συμφωνία, η Υπηρεσία θα παρέχεται μόνο στην Καλυπτόμενη περιοχή υπηρεσίας. Η παρούσα Συμφωνία ισχύει μόνο για τους αρχικούς αγοραστές του Συστήματος (το όνομα των οποίων αναγράφεται στο τιμολόγιο) και για οποιοδήποτε άτομο αγοράσει το Σύστημα και την παρούσα Συμφωνία από τον αρχικό αγοραστή ή επακόλουθο εκδοχέα, με την προϋπόθεση όλες οι διαδικασίες μεταβίβασης να συμμορφώνονται με όσα προβλέπονται στην παρούσα Συμφωνία. Η παρούσα Συμφωνία καλύπτει μόνο χρήσεις για τις οποίες σχεδιάστηκε το Σύστημα. Με εξαίρεση όσα αναφέρονται παρακάτω, οι υπηρεσίες που συμφωνεί να παράσχει η Dell, ο Εξουσιοδοτημένος μεταπωλητής της Dell ή ο Εξουσιοδοτημένος παροχέας υπηρεσιών της Dell βάσει της παρούσας Συμφωνίας είναι μόνο εργασίες που κρίνονται αναγκαίες λόγω κατασκευαστικού ελαττώματος ή ελαττώματος στα υλικά που υπάρχει ή προκύπτει στο Σύστημα ή σε οποιοδήποτε εξάρτημα του Συστήματος το οποίο καλύπτεται από την εγγύησή σας. Δεν περιλαμβάνεται η προληπτική συντήρηση. Δεν περιλαμβάνονται η εγκατάσταση, η απεγκατάσταση ή η μετεγκατάσταση υπηρεσιών και λειτουργικών προμηθειών. Δεν περιλαμβάνονται επισκευές που επιβάλλονται λόγω προβλημάτων λογισμικού ή εξαιτίας τροποποίησης, ρύθμισης ή επισκευής από οποιονδήποτε άλλο εκτός από τη Dell, τον Εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή της Dell ή τον Εξουσιοδοτημένο παροχέα υπηρεσιών της Dell (ή τους αντιπροσώπους του) και υπηρεσίες επισκευής που είναι απαραίτητες λόγω ανάκλησης του Συστήματος ή εξαρτημάτων του Συστήματος από τον κατασκευαστή. Η Dell, ο Εξουσιοδοτημένος μεταπωλητής της Dell και ο Εξουσιοδοτημένος παροχέας υπηρεσιών της Dell δεν υποχρεούνται να επισκευάσουν το Σύστημα ή οποιοδήποτε εξάρτημά του στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- α. ζημιά εξαιτίας ατυχήματος, εσφαλμένης χρήσης, αμέλειας, μη τήρησης οδηγιών για την ενδεδειγμένη χρήση, τη φροντίδα ή τον καθαρισμό του Συστήματος, ή κακής χρήσης εξαρτήματος του Συστήματος (όπου ενδεικτικά περιλαμβάνονται η χρήση εσφαλμένων τάσεων γραμμής, η χρήση εσφαλμένων ασφαλειών, η χρήση μη συμβατών συσκευών ή παρελκομένων, οι ακατάλληλες προμήθειες) από οποιονδήποτε άλλο πέρα της Dell (ή των αντιπροσώπων της),
- β. ζημιά εξαιτίας θεομηνίας, όπου ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι κεραυνοί, οι πλημμύρες, οι ανεμοστρόβιλοι, οι σεισμοί, τα παλιρροϊκά κύματα και οι καταιγίδες,
- γ. αποτυχία λόγω εξωτερικού παράγοντα (πυρκαγιάς, πλημμύρας, βλαβών ή διακυμάνσεων ηλεκτρικού ρεύματος/κλιματισμού),
- δ. επισκευές λόγω υπερβολικής χρήσης και φθοράς,
- ε. χρήση εξαρτημάτων ή λογισμικού που δεν παρέχεται από την Dell,
- στ. μετακίνηση του Συστήματος από μια γεωγραφική περιοχή σε μια άλλη ή από μια οντότητα σε μια άλλη, ή
- ζ. όταν ο τεχνικός συντήρησης κρίνει ότι δεν υπάρχει διαπιστωμένο πρόβλημα (π.χ. είναι αδύνατη η αναδημιουργία του σφάλματος).

22. Δεδομένα Πελάτη & απώλεια δεδομένων. Η Dell συνιστά την τακτική δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων. Σε περιπτώσεις που ανιχνεύεται αποτυχία κάποιου σκληρού δίσκου, θα γίνεται αντικατάστασή του. Αν γίνει αντικατάσταση του ελαττωματικού σκληρού δίσκου, τα δεδομένα σας που είναι αποθηκευμένα εκεί θα χαθούν. Ο Τεχνικός συντήρησης θα διαρθρώσει το λειτουργικό σύστημα με βάση τις αρχικές εργοστασιακές ρυθμίσεις μόνο αν του δώσετε το αρχικό είδωλο του λογισμικού ή τα αρχικά μέσα εγκατάστασης του λειτουργικού συστήματος. Πρέπει να επικοινωνήσετε με Τεχνικό της Dell αν χρειαστείτε βοήθεια κατά την επανεγκατάσταση κάθε πρόσθετου λογισμικού που παρέχεται στο αρχικό εργοστασιακό είδωλο.

Είναι δική σας ευθύνη να δημιουργήσετε αντίγραφα ασφαλείας όλων των δεδομένων, των λογισμικών και των προγραμμάτων προτού εκτελέσει οποιαδήποτε υπηρεσία ο Εξουσιοδοτημένος παροχέας υπηρεσιών της Dell. Η DELL, Ο ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΣ ΜΕΤΑΠΩΛΗΤΗΣ ΤΗΣ DELL ΚΑΙ Ο ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΣ ΠΑΡΟΧΕΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ DELL ΔΕΝ ΦΕΡΟΥΝ ΚΑΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ Ή ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Ή ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ, Ή ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ. Κατανοείτε και συμφωνείτε ότι σε καμία περίπτωση η Dell, ο Εξουσιοδοτημένος μεταπωλητής της Dell ή ο Εξουσιοδοτημένος παροχέας υπηρεσιών της Dell δεν θα φέρουν ευθύνη για οποιαδήποτε απώλεια λογισμικού, προγραμμάτων ή δεδομένων, ακόμη και αν οι Τεχνικοί συντήρησης προσπάθησαν να σας βοηθήσουν με τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας, την ανάκτηση και την επανεγκατάσταση των δεδομένων σας ή παρόμοιες υπηρεσίες. Κάθε βοήθεια αυτού του είδους δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής οιασδήποτε εγγύησης και της παρούσας Υπηρεσίας. Κάθε βοήθεια παρέχεται αποκλειστικά και μόνο κατά τη διακριτική ευχέρεια της Dell, του Εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή της Dell ή του Εξουσιοδοτημένου παροχέα υπηρεσιών της Dell και χωρίς εγγύηση οποιουδήποτε είδους. Η Dell, ο Εξουσιοδοτημένος μεταπωλητής της Dell ή ο Εξουσιοδοτημένος παροχέας υπηρεσιών της Dell δεν παρέχουν εγγύηση οποιουδήποτε είδους για προϊόν τρίτου κατασκευαστή που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας τεχνικός συντήρησης για να σας βοηθήσει.