

## Περιγραφή υπηρεσίας

### Dell Premium Support Plus

---

#### Εισαγωγή

Η Dell βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει την υπηρεσία Dell Premium Support Plus για προϊόντα προγράμματος-πελάτη (στο εξής «Υπηρεσία(-ες) ή «Υποστηρικτικές υπηρεσίες») με βάση την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας (στο εξής «Περιγραφή Υπηρεσίας»). Η απόδειξη τιμολογίου, η επιβεβαίωση παραγγελίας, η σελίδα πληροφοριών ή κάθε άλλη αμοιβαία συμφωνημένη μορφή τιμολογίου ή η επιβεβαίωση λήψης της παραγγελίας από την Dell (με βάση τα ισχύοντα, στο εξής «Τιμολόγιο») θα περιλαμβάνει την ονομασία και τις διαθέσιμες επιλογές των Υπηρεσιών που αγοράσατε.

#### Το πεδίο εφαρμογής αυτής της Υπηρεσίας

Στις δυνατότητες που παρέχει η Υπηρεσία σας περιλαμβάνονται οι εξής:

- Υποστήριξη υλικού για το Υποστηριζόμενο Προϊόν σας που φέρει την επωνυμία της Dell ως εξής:
  - Βοήθεια μέσω διαδικτύου και μέσω τηλεφώνου για την αντιμετώπιση και επίλυση προβλημάτων υλικού από εκπροσώπους τεχνικής υποστήριξης της Dell. Διατίθεται υποστήριξη μέσω διαδικτυακής συνομιλίας και email στη διεύθυνση [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support).
  - Αιτήματα τηλεφωνικής υποστήριξης: Διατίθενται σε βάση 24x7 (συμπεριλαμβανομένων των αργιών)<sup>1</sup>.
  - Εξαρτήματα αντικατάστασης, όταν κρίνεται απαραίτητο για την επίλυση ή την αποτροπή ενός ζητήματος.
  - Αποστολή τεχνικού υποστήριξης ή/και παράδοση ανταλλακτικών στον χώρο του Πελάτη με την έγκριση της Dell, όπως περιγράφεται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας (μετά από απομακρυσμένη διάγνωση, όπως απαιτείται και σύμφωνα με την επιλογή υποστήριξης που αγοράστηκε) για την αντιμετώπιση Αξιολογημένων Περιστατικών. Όλα τα περιστατικά που κατά την κρίση της Dell εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της υπηρεσίας το οποίο παρατίθεται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας θα θεωρούνται «Αξιολογημένα Περιστατικά».
- Το δικαίωμα Premium Support Plus περιλαμβάνει την πρόσβαση στο SupportAssist for Home PCs, το οποίο ενεργοποιείται μέσω λογισμικού συνδεσιμότητας και παρέχει δυνατότητες όπως, μεταξύ άλλων, οι εξής:
  - Προληπτικός εντοπισμός ζητημάτων και αυτοματοποιημένη δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης (case creation)
  - Προληπτικός εντοπισμός αστοχιών υλικού και αυτοματοποιημένη δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης (case creation)
  - Δημιουργία αιτημάτων αυτοεξυπηρέτησης
  - Αποστολή ανταλλακτικών αυτοεξυπηρέτησης
  - Αυτόματη αφαίρεση κακόβουλου λογισμικού ή ιών. Οι δυνατότητες αφαίρεσης κακόβουλου λογισμικού και ιών δεν είναι διαθέσιμες σε όλες τις περιοχές. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε τη διεύθυνση [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support).
- Ευρεία υποστήριξη λογισμικού (περιγράφεται αναλυτικότερα στην ενότητα Ευρεία υποστήριξη λογισμικού παρακάτω) η οποία καλύπτει:
  - Υποστήριξη μέσω διαδικτύου και βοήθεια μέσω τηλεφώνου όσον αφορά την αντιμετώπιση και την επίλυση προβλημάτων λογισμικού από αντιπροσώπους τεχνικής υποστήριξης της Dell. Η υποστήριξη μέσω Διαδικτύου και τηλεφώνου είναι διαθέσιμη όλο το 24ωρο επί 7 ημέρες την εβδομάδα (συμπεριλαμβανομένων των αργιών)<sup>1</sup> για επιλεγμένες εφαρμογές και επιλεγμένα λειτουργικά συστήματα των τελικών χρηστών που έχει προεγκαταστήσει η Dell στο προϊόν σας με την επωνυμία της Dell και

<sup>1</sup> Η διαθεσιμότητα ενδέχεται να διαφέρει εκτός ΗΠΑ και περιορίζεται σε εμπορικά εύλογες προσπάθειες. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε τη διεύθυνση [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) για να δείτε πώς μπορείτε να λάβετε περισσότερη βοήθεια.

- Συνεργατική βοήθεια από τους αρμόδιους συνεργάτες της Dell για εφαρμογές και λειτουργικά συστήματα που τη δικαιούνται και έχει προεγκαταστήσει η Dell στο προϊόν σας που φέρει την επωνυμία της Dell. Για περισσότερες λεπτομέρειες ανατρέξτε στην ενότητα Συνεργατική βοήθεια παρακάτω.
- Βοήθεια εξ αποστάσεως όσον αφορά την επίλυση προβλημάτων λογισμικού για ορισμένους συνήθως διαθέσιμους τίτλους λογισμικού που εγκαθιστά ο πελάτης στο Υποστηριζόμενο Προϊόν που φέρει την επωνυμία της Dell μέσω εμπορικά εύλογων προσπαθειών για την παροχή βοήθειας με απλές οδηγίες χρήσης, εγκατάστασης και απεγκατάστασης λογισμικού και αναβάθμισης ή μέσω επανεγκατάστασης εργοστασιακών ρυθμίσεων.
- Βοήθεια εξ αποστάσεως όσον αφορά τη ρύθμιση λογισμικού προστασίας από ιούς για τίτλους λογισμικού, π.χ. McAfee® στο Υποστηριζόμενο Προϊόν σας.
- Accidental Damage/Complete Care (στη Λατινική Αμερική): Η Dell θα επισκευάσει το Υποστηριζόμενο Προϊόν όποτε χρειαστεί για να αποκαταστήσει κάθε ζημιά που έχει σημειωθεί κατά τη συνήθη και ενδεικνυόμενη χρήση του και η οποία είναι είτε τυχαία ζημιά λόγω χειρισμού (περιλαμβάνονται οι πτώσεις και οι διαρροές υγρών) είτε οφείλεται σε ηλεκτρική υπέρταση. Ανατρέξτε στην παρακάτω περιγραφή στην ενότητα Accidental Damage/Complete Care.

Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΟΥ ΣΥΝΑΠΤΕΤΕ ΜΕ ΤΗΝ DELL. ΑΦΙΕΡΩΣΤΕ ΧΡΟΝΟ ΓΙΑ ΝΑ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ ΤΟΥΣ ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ Η DELL MARKETING L.P (ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΤΙΣ ΗΠΑ), Η DELL CANADA INC. (ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΤΟΝ ΚΑΝΑΔΑ), Ή ΤΟ ΝΟΜΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ ΤΗΣ DELL, Ή Ο ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ ΤΗΣ DELL, Ή Ο ΜΕΤΑΠΩΛΗΤΗΣ ΠΟΥ ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ ΣΤΗΝ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΣΑΣ (σε κάθε περίπτωση, «DELL»), ΣΥΜΦΩΝΕΙ ΝΑ ΠΑΡΑΣΧΕΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ. ΟΛΕΣ ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ ΥΛΙΚΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΟΣΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗ ΕΓΓΥΗΣΗ ΥΛΙΚΟΥ ΤΗΣ DELL Ή ΤΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΒΑΣΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΛΙΚΟΥ (Για πελάτες που βρίσκονται στις ΗΠΑ, ανατρέξτε στην ιστοσελίδα <https://www.dell.com/warranty>). ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΟΠΟΥ Η DELL ΔΕΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟΥΣ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ, ΟΙ ΟΡΟΙ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΠΟΙΚΙΛΛΟΥΝ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΤΟΥ ΠΩΛΗΤΗ. Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας υπόκειται στους Εμπορικούς Όρους Πώλησης για Ιδιώτες Καταναλωτές ή στους Εμπορικούς Όρους Πώλησης της Dell, ανάλογα με την περίπτωση. Οι διατάξεις του παρόντος δεν επηρεάζουν ισχύουσες τυπικές εγγυήσεις ή άλλα δικαιώματα για τους καταναλωτές.

### Dell SupportAssist for Home PCs

Το SupportAssist for Home PCs είναι μια εφαρμογή λογισμικού που παρέχει προληπτική παρακολούθηση των υπολογιστών Dell. Αξιοποιεί τη μηχανική μάθηση και την τεχνητή νοημοσύνη για την προληπτική παρακολούθηση και μέτρηση της γενικής κατάστασης των υπολογιστών Dell μέσω έξυπνων, ολοκληρωμένων και προγνωστικών αναλύσεων.

Επίσης, το SupportAssist for Home Pcs θα παρακολουθεί τα συστήματά σας και θα συλλέγει πληροφορίες που θα σας βοηθήσουν στην παροχή τεχνικής υποστήριξης. Σε περίπτωση που ανιχνευτεί κάποιο πρόβλημα, οι πληροφορίες που έχουν συλλεχθεί μπορούν να σταλούν στην Dell για να σας παρασχεθεί βελτιωμένη, εξατομικευμένη και αποδοτική υποστήριξη.

Το SupportAssist for Home Pcs είναι προεγκατεστημένο στους περισσότερους υπολογιστές που αποστέλλονται από το εργοστάσιο της Dell Technologies. Εάν το SupportAssist for Home PCs δεν είναι πλέον εγκατεστημένο, μπορείτε να το εγκαταστήσετε μη αυτόματα [εγχειρίδιο χρήστη](#). Για να εγκαταστήσετε και να χρησιμοποιήσετε το SupportAssist for Home PCs, το σύστημά σας πρέπει να καλύπτει τις ελάχιστες απαιτήσεις υπολογιστή. Οι απαιτήσεις για την ενεργοποίηση της εγκατάστασης και χρήσης του SupportAssist for Home PCs είναι διαθέσιμες στο [εγχειρίδιο χρήστη](#) του SupportAssist και στη διεύθυνση [SupportAssist for Home PCs Support Dell.com](https://www.dell.com/support/assistsupport).

Το SupportAssist for Home PCs πρέπει να είναι εγκατεστημένο και ρυθμισμένο ώστε να μεταδίδει δεδομένα συστήματος πίσω στην Dell για να λαμβάνετε οφέλη που δεν περιορίζονται στα παρακάτω:

- Προληπτικός εντοπισμός προβλημάτων πριν επηρεαστεί η κανονική λειτουργία και απόδοση και - εάν απαιτείται - αυτόματη δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης ή/και αυτόματη αντικατάσταση εξαρτημάτων.
- Προληπτικός εντοπισμός προβλημάτων πριν επηρεαστεί η κανονική λειτουργία και απόδοση και - εάν απαιτείται - αυτόματη δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης ή/και αυτόματη αντικατάσταση εξαρτημάτων.
- Αυτόματη φόρτωση διαγνωστικών και άλλων δεδομένων η οποία επιτρέπει αποτελεσματικές απομακρυσμένες διαγνώσεις προβλημάτων.
- Αυτόματες ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης και υλικολογισμικού.
- Αυτόματη αφαίρεση κακόβουλου λογισμικού ή ιών. Οι δυνατότητες αφαίρεσης κακόβουλου λογισμικού και ιών δεν είναι διαθέσιμες σε όλες τις περιοχές. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε τη διεύθυνση [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support).

#### Τι δεδομένα συλλέγει το SupportAssist for Home PCs;

- Πληροφορίες για τον χρήστη όπως όνομα υπολογιστή, τομέας δικτύου, διεύθυνση IP και Ετικέτα Εξυπηρέτησης της Dell.
- Πληροφορίες διάρθρωσης υλικού όπως εγκατεστημένες συσκευές, επεξεργαστές, μνήμη, συσκευές δικτύου και χρήση.
- Πληροφορίες διάρθρωσης λογισμικού όπως λεπτομέρειες για το λειτουργικό σύστημα.

Το SupportAssist for Home PCs δεν είναι σχεδιασμένο για τη συλλογή προσωπικών πληροφοριών, π.χ. προσωπικών αρχείων, ιστορικού περιήγησης στον Ιστό ή cookie. Ωστόσο, εάν συλλεχθούν ή προβληθούν προσωπικά δεδομένα ακούσια κατά τη διεργασία αντιμετώπισης προβλημάτων, η διαχείρισή τους θα γίνει σύμφωνα με την Πολιτική Απορρήτου της Dell. Επισκεφθείτε τη διεύθυνση [www.Dell.com/Privacy](http://www.Dell.com/Privacy) για να διαβάσετε την πλήρη Πολιτική Απορρήτου της Dell.

Εάν θέλετε να μάθετε περισσότερες πληροφορίες για το SupportAssist for Home PCs, συμπεριλαμβανομένων της διαμόρφωσης, της υλοποίησης και της χρήσης, καθώς και να δείτε την πιο πρόσφατα ενημερωμένη λίστα υποστηριζόμενων προϊόντων της Dell, επισκεφτείτε τον ιστότοπο του Dell SupportAssist for Home Pcs στη διεύθυνση: [www.Dell.com/supportassist](http://www.Dell.com/supportassist).

#### Ευρεία υποστήριξη λογισμικού:

Η Ευρεία υποστήριξη λογισμικού περιλαμβάνει απομακρυσμένη υποστήριξη λογισμικού για επιλεγμένες εφαρμογές και λειτουργικά συστήματα των τελικών χρηστών που έχει προεγκαταστήσει η Dell στο Υποστηριζόμενο Προϊόν με την επωνυμία της Dell. Στους καλυπτόμενους τίτλους λογισμικού τυπικά περιλαμβάνονται προεγκατεστημένες εφαρμογές-πελάτες των τελικών χρηστών, π.χ. λειτουργικό σύστημα Microsoft® Windows, λογισμικό McAfee® Antivirus™, σουίτα λογισμικού Microsoft® Office, λογισμικό λογιστικής Intuit® QuickBooks®, λογισμικό Adobe® Photoshop® και λογισμικό Adobe Acrobat®.

Μπορείτε να δείτε την τρέχουσα λίστα για την Ευρεία υποστήριξη λογισμικού στην ιστοσελίδα [www.dell.com/comprehensive](http://www.dell.com/comprehensive). Σημειώσατε ότι τα υποστηριζόμενα προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών είναι δυνατό να αλλάξουν οποτεδήποτε χωρίς προειδοποίηση των Πελατών. Επικοινωνήστε με έναν εκπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης της Dell για μια ενημερωμένη λίστα των καλυπτόμενων προϊόντων λογισμικού.

Περιορισμοί στην Ευρεία Υποστήριξη Λογισμικού της Dell. Η Dell δεν εγγυάται ότι κάθε μεμονωμένο πρόβλημα που αφορά λογισμικό θα επιλυθεί ή ότι το καλυπτόμενο προϊόν λογισμικού θα δώσει κάποιο συγκεκριμένο αποτέλεσμα. Περιστατικά που εγείρουν προβληματισμούς στους Πελάτες πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να αναπαραχθούν σε ένα μεμονωμένο σύστημα (δηλ. μια κεντρική μονάδα επεξεργασίας με τον σταθμό εργασίας της και άλλα περιφερειακά). Η Dell ενδέχεται να καταλήξει στο συμπέρασμα ότι κάποιο πρόβλημα λογισμικού είναι αρκετά πολύπλοκο ή ότι το Υποστηριζόμενο προϊόν του Πελάτη λόγω της φύσης του καθιστά αδύνατη την αποτελεσματική ανάλυση του ερωτήματος με υποστήριξη εξ αποστάσεως. Ο Πελάτης αντιλαμβάνεται και αποδέχεται ότι οι μέθοδοι επίλυσης ορισμένων προβλημάτων στα οποία οφείλεται το αίτημα του Πελάτη για εξυπηρέτηση ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες από τον εκδότη του σχετικού τίτλου λογισμικού. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι, στις εν λόγω περιπτώσεις όπου δεν υπάρχει διαθέσιμη μέθοδος επίλυσης από τον εκδότη του σχετικού τίτλου λογισμικού, η υποχρέωση της Dell να παράσχει υποστήριξη στον Πελάτη θα ικανοποιηθεί πλήρως.

#### Συνεργατική βοήθεια:

Εάν προκύψουν προβλήματα σε λογισμικό που έχει προεγκαταστήσει η Dell στον Υποστηριζόμενο Προϊόν σας με την επωνυμία της Dell, η Dell θα λειτουργήσει ως μοναδικός υπεύθυνος επικοινωνίας, όπως διατυπώνεται στο παρόν κείμενο, ωστόσο τα προβλήματα απομονωθούν και κλιμακωθούν στον τρίτο προμηθευτή προϊόντων. Συγκεκριμένα, η Dell θα επικοινωνήσει με τον τρίτο προμηθευτή και θα δημιουργήσει «περιστατικό προβλήματος» ή «δελτίο βλάβης» για λογαριασμό του Πελάτη, παρέχοντας την απαραίτητη τεκμηρίωση για το πρόβλημα. Από τη στιγμή που θα εμπλακεί ο προμηθευτής και μετά, η Dell θα παρακολουθεί τη διαδικασία επίλυσης του προβλήματος και θα λαμβάνει σχέδια κατάστασης και επίλυσης από τον προμηθευτή, ωστόσο ο προμηθευτής επιλύσει το πρόβλημα, παρέχοντας είτε τρόπο επίλυσης, είτε βήματα προς επίτευξη της επίλυσης, είτε τρόπο επιδιόρθωσης και αλλαγές στη διαμόρφωση, είτε κλιμάκωση της αναφοράς σφαλμάτων. Κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, η Dell θα ενεργοποιήσει διαδικασίες κλιμάκωσης διαχείρισης στην Dell ή/και τον οργανισμό του προμηθευτή.

Για να δικαιούται Συνεργατική βοήθεια ο Πελάτης, πρέπει να διαθέτει τις κατάλληλες ενεργές συμβάσεις υποστήριξης και τα κατάλληλα δικαιώματα χρήσης από τον αντίστοιχο τρίτο προμηθευτή. Μετά την απομόνωση και αναφορά του προβλήματος, ο τρίτος προμηθευτής παρέχει τεχνική υποστήριξη και τρόπους επίλυσης του προβλήματος του Πελάτη. Η DELL ΟΥΔΕΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΦΕΡΕΙ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ Ή ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΛΛΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ.

Μπορείτε να δείτε τους εκάστοτε συνεργάτες που παρέχουν Συνεργατική βοήθεια στην ιστοσελίδα [www.dell.com/collaborative](http://www.dell.com/collaborative). ΛΑΒΕΤΕ ΥΠΟΨΗ ΟΤΙ ΤΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΡΙΤΩΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΩΝ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΟ ΝΑ ΑΛΛΑΞΟΥΝ ΟΠΟΤΕΔΗΠΟΤΕ ΧΩΡΙΣ ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ.

#### Βοήθεια όσον αφορά την απομακρυσμένη επίλυση προβλημάτων λογισμικού για τίτλους ευρέως διαθέσιμου λογισμικού που εγκαθιστά ο Πελάτης:

Εκπρόσωποι τεχνικής υποστήριξης της Dell παρέχουν επίλυση προβλημάτων λογισμικού εξ αποστάσεως για τίτλους συνήθως χρησιμοποιούμενου και νόμιμα προμηθευμένου λογισμικού που εγκαθιστά ο πελάτης μέσω της παροχής βοήθειας με οδηγίες χρήσης, εγκατάστασης και απεγκατάστασης λογισμικού και αναβάθμισης ή μέσω επανεγκατάστασης εργοστασιακών ρυθμίσεων. Λάβετε υπόψη ότι για ορισμένα προϊόντα λογισμικού ενδέχεται να υπάρχουν απαιτήσεις υλικού που ίσως υπερβαίνουν τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα ενός πελάτη. Η Dell θα καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες να βοηθά τους πελάτες στο πλαίσιο των δυνατοτήτων των συστημάτων τους.

Ακολουθούν, ενδεικτικά και μόνο, τίτλοι λογισμικών τα οποία χρησιμοποιούνται συνήθως και των οποίων η εγκατάσταση γίνεται από τον πελάτη:

1. Ευρέως διαθέσιμα προγράμματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όπως το Outlook® ή η εφαρμογή Αλληλογραφία των Windows®
2. Ευρέως διαθέσιμα προγράμματα περιήγησης στο Διαδίκτυο, όπως Firefox®, Google Chrome™, Opera™ ή Microsoft® Edge®
3. Ευρέως διαθέσιμο λογισμικό παραγωγικότητας, όπως Microsoft® Office®, Open Office, προϊόντα της Adobe®, Google Docs™ και λογισμικό Foxit
4. Ευρέως διαθέσιμο λογισμικό χρηματοοικονομικών, π.χ. Quicken® και QuickBooks®
5. Ευρέως διαθέσιμο λογισμικό επεξεργασίας ταινιών και εικόνων, π.χ. λογισμικό Adobe® Photoshop® και Cyberlink®
6. Συνήθως διαθέσιμο λογισμικό παιχνιδιών
7. Εφαρμογές Microsoft® Store

Εκπρόσωποι τεχνικής υποστήριξης της Dell θα παράσχουν απομακρυσμένη βοήθεια για τη ρύθμιση της συσκευής του ενσύρματου/ασύρματου δικτύου σας, αλλά και του εκτυπωτή σας για το Υποστηριζόμενο Προϊόν σας:

1. Βοήθεια για σύνδεση στο ενσύρματο/ασύρματο δίκτυό σας
2. Βοήθεια για τη ρύθμιση εκτυπωτή
3. Απομακρυσμένη αντιμετώπιση συνηθισμένων προβλημάτων στη ρύθμιση ενσύρματου δικτύου, ασύρματου δικτύου ή εκτυπωτή ιδίως σε ό,τι αφορά τη διαδικασία σύνδεσης

Εκπρόσωποι τεχνικής υποστήριξης της Dell θα παράσχουν συμβουλές και απλές οδηγίες όσον αφορά τα εξής:

1. Πώς θα δημιουργήσετε αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων σας
2. Πώς θα συνδεθείτε στο διαδίκτυο
3. Πώς θα μεταφέρετε αρχεία στον καινούριο σας υπολογιστή
4. Πώς θα εγκαταστήσετε συνιστώμενες ενημερώσεις/διορθώσεις κώδικα
5. Πώς θα εξατομικεύσετε την επιφάνεια εργασίας σας
6. Πώς θα εγκαταστήσετε περιφερειακές συσκευές

### [Βοήθεια εξ αποστάσεως όσον αφορά τη ρύθμιση λογισμικού προστασίας από ιούς για το Υποστηριζόμενο Προϊόν της Dell:](#)

Όσοι πελάτες έχουν τρέχουσα συνδρομή σε κάποια υπηρεσία προστασίας από ιούς δικαιούνται βοήθεια για χρονοπρογραμματισμό και ρύθμιση αντιϊικού λογισμικού. Σημείωση: Η Υπηρεσία Premium Support που αγοράσατε με το Υποστηριζόμενο Προϊόν σας δεν καλύπτει αυτή καθαυτή την αφαίρεση ενός ιού ή κακόβουλου λογισμικού και την επίλυση των προβλημάτων που προκάλεσε αν ήδη έχει προσβάλλει και καταστρέψει το Υποστηριζόμενο Προϊόν σας. Για τη διαδικασία αφαίρεσης του ιού ή κακόβουλου λογισμικού και επίλυσης των προβλημάτων που προξένησε υπάρχει δυνατότητα να σας προσφερθεί βοήθεια έναντι πρόσθετης αμοιβής.

### [Πώς θα επικοινωνήσετε με την Dell εάν χρειαστείτε εξυπηρέτηση](#)

Η υποστήριξη εξ αποστάσεως μέσω Ίντερνετ ή τηλεφώνου αποτελεί βασικό σκέλος της συγκεκριμένης Υπηρεσίας και πριν από τη λήψη της απαιτείται η διάγνωση ή η αντιμετώπιση των προβλημάτων εξ αποστάσεως.



### Βήμα πρώτο: Επικοινωνήστε με την Dell για βοήθεια

- Στοιχεία επικοινωνίας θα βρείτε στη διεύθυνση [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support).
- Επικοινωνήστε με την Dell από σημείο όπου έχετε φυσική πρόσβαση στο Υποστηριζόμενο προϊόν.
- Θα μας βοηθήσετε να σας εξυπηρετήσουμε καλύτερα εάν έχετε έτοιμα το εξής υλικό και πληροφορίες όταν επικοινωνήσετε μαζί μας: το τιμολόγιο του Υποστηριζόμενου Προϊόντος, τους σειριακούς αριθμούς, τον αριθμό ετικέτας εξυπηρέτησης, τον αριθμό μοντέλου, την τρέχουσα έκδοση του λειτουργικού συστήματος, τον αριθμό κινητής συσκευής, τηλεφώνου ή κάρτας SIM, καθώς και τις επωνυμίες και τα μοντέλα οποιωνδήποτε περιφερειακών συσκευών (π.χ. μόντεμ) χρησιμοποιείτε και άλλες πληροφορίες που θα σας ζητηθούν από την Dell.
- Η Dell θα επαληθεύσει το Υποστηριζόμενο Προϊόν του Πελάτη και τα ισχύοντα επίπεδα Υπηρεσιών και απόκρισης και θα επιβεβαιώσει εάν έχει λήξει κάποια από τις Υπηρεσίες.

### Βήμα δύο: Βοήθεια με αντιμετώπιση προβλημάτων εξ αποστάσεως

- Όταν σας ζητηθεί, παρέχετε πληροφορίες (εάν υπάρχουν) σχετικά με τα μηνύματα σφαλμάτων που έχετε λάβει και τότε παρουσιάζονται, ποιες ενέργειες προηγήθηκαν του κάθε μηνύματος σφάλματος και σε ποια βήματα έχετε ήδη προβεί για να επιχειρήσετε να λύσετε το πρόβλημα.
- Θα συνεργαστούμε μαζί σας καθοδηγώντας σας σε μια σειρά βημάτων αντιμετώπισης προβλημάτων εξ αποστάσεως που θα βοηθήσουν στη διάγνωση του προβλήματος. Ενδέχεται να σας ζητηθεί να αποκτήσετε πρόσβαση στο εσωτερικό του υποστηριζόμενου προϊόντος σας, όπου αυτό είναι ασφαλές.
- Ακολουθήστε προσεκτικά τις οδηγίες και τις προτάσεις που θα σας δοθούν. Τα βήματα διάγνωσης και αντιμετώπισης προβλημάτων εξ αποστάσεως σαν αυτά που περιγράφονται στα Βήματα ένα και δύο αποτελούν βασική μέθοδο προσέγγισης της σωστής λύσης για το πρόβλημά σας. Αυτά τα βήματα μπορεί να απαιτούν περισσότερες από μία αλληλεπιδράσεις ή κλήσεις με την Dell ή μια εκτεταμένη συνάντηση.
- Εάν μετά την ολοκλήρωση της διάγνωσης και της αντιμετώπισης προβλημάτων εξ αποστάσεως η Dell κρίνει ότι το ζήτημα του Υποστηριζόμενου Προϊόντος σας είναι Αξιολογημένο Περιστατικό και ότι είναι απαραίτητη η αντικατάσταση κάποιου εξαρτήματος, η επιστροφή του Υποστηριζόμενου Προϊόντος για επισκευή και συντήρηση ή η αποστολή τεχνικού για συντήρηση στον χώρο σας, τότε θα σας δώσουμε πρόσθετες οδηγίες.

### Υποστήριξη μέσω διαδικτύου, διαδικτυακής συνομιλίας και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:

Η υποστήριξη μέσω διαδικτύου, διαδικτυακής συνομιλίας και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με τη χώρα<sup>1</sup>. Μπορείτε να βρείτε τα στοιχεία επικοινωνίας για υποστήριξη μέσω διαδικτύου, διαδικτυακής συνομιλίας και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ιστοσελίδα [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support).

### Αιτήματα τηλεφωνικής υποστήριξης:

- Διατίθεται τηλεφωνική τεχνική βοήθεια από άκρως καταρτισμένο προσωπικό όλο το<sup>1</sup> 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα (συμπεριλαμβανομένων των αργιών).
- Στις χώρες όπου η υπηρεσία παρέχεται κυρίως στην τοπική γλώσσα, μετά τις τοπικές ώρες εργασίας θα παρέχεται μόνο στα Αγγλικά.
- Για αιτήματα τηλεφωνικής υποστήριξης επικοινωνήστε με την Dell στον αριθμό που παρατίθεται παρακάτω. Όταν ακούσετε τη σχετική προτροπή, πρέπει να είστε έτοιμοι να πληκτρολογήσετε τον κωδικό ταχείας εξυπηρέτησης που θα βρείτε στο Υποστηριζόμενο Προϊόν. Η Dell διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει αυτούς τους αριθμούς τηλεφώνου οποιαδήποτε στιγμή.

<sup>1</sup> Η διαθεσιμότητα ενδέχεται να διαφέρει εκτός ΗΠΑ και περιορίζεται σε εμπορικά εύλογες προσπάθειες. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφτείτε τη διεύθυνση [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) για να δείτε πώς μπορείτε να λάβετε περισσότερη βοήθεια.

Περιοχή	Τηλεφωνικός αριθμός επικοινωνίας με την Dell
ΗΠΑ	1-800-624-9896 ή 1-877-293-1197
Καναδάς	1-800-847-4096
Άλλες χώρες	Ανατρέξτε στην ενότητα «Επικοινωνήστε μαζί» μας στο διαδικτυακό μας κατάστημα για μια ολοκληρωμένη λίστα των στοιχείων επικοινωνίας και των επιλογών υποστήριξης ή μεταβείτε στη διεύθυνση <a href="https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactsupport">https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactsupport</a>

### Υπηρεσία επιτόπου εξυπηρέτησης:

Εφόσον έχουν εκπληρωθεί όλοι οι ισχύοντες όροι και προϋποθέσεις που ορίζονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας και μετά την ολοκλήρωση της απομακρυσμένης αντιμετώπισης προβλημάτων, της διάγνωσης και του προσδιορισμού του προβλήματος από έναν αντιπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης της Dell, ο οποίος θα καθορίσει εάν το Αξιολογημένο Περιστατικό απαιτεί την αποστολή τεχνικού εξυπηρέτησης επιτόπου ή/και ανταλλακτικών ή εάν το πρόβλημα μπορεί να επιλυθεί απομακρυσμένα, η Dell θα αποστείλει τεχνικό στην εγκατάσταση του Πελάτη για το Αξιολογημένο Περιστατικό.

Ο εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης της Dell θα κρίνει εάν η εν λόγω υπηρεσία είναι διαθέσιμη για το Υποστηριζόμενο Προϊόν σας στη χώρα διαμονής σας (π.χ. στις Ηνωμένες Πολιτείες ή στον Καναδά).

Δώστε στον εκπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης της Dell την πλήρη διεύθυνση της τοποθεσίας όπου βρίσκεται το Υποστηριζόμενο Προϊόν σας. Τόσο οι επιδόσεις όσοι και οι χρόνοι απόκρισης της υπηρεσίας εξαρτώνται από την ώρα που θα δεχτεί την κλήση ή το αίτημά σας η Dell, την εναλλακτική λύση υπηρεσίας που αγοράσατε, τη διαθεσιμότητα των εξαρτημάτων, τους γεωγραφικούς περιορισμούς, τις καιρικές συνθήκες και τους όρους της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας. Εάν ακολουθήσετε τις διαδικασίες που περιγράφονται αναλυτικά στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας και εάν για το πρόβλημά σας απαιτείται αποστολή τεχνικού με βάση την Περιγραφή Υπηρεσίας, τότε θα σταλεί τεχνικός συνήθως σε 1 ή 2 εργάσιμες ημέρες μετά την απομακρυσμένη διάγνωση σε μεγάλες μητροπολιτικές περιοχές και το συντομότερο δυνατόν αφού καταβληθεί κάθε εμπορικά εύλογη προσπάθεια στις περισσότερες απομακρυσμένες γεωγραφικές περιοχές, ώστε να μπορέσει να φτάσει στην τοποθεσία σας από τις 9:00 π.μ. έως 6:00 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εξαιρουμένων των τακτικά τηρούμενων αργιών. Εάν ο τεχνικός υποστήριξης ξεκινήσει μετά τις 5:00 μ.μ. για να σας εξυπηρετήσει, τότε ενδέχεται να περάσει άλλη μία εργάσιμη ημέρα ωστόσο φτάσει στην τοποθεσία σας.

- Απαιτείται η παρουσία ενήλικου ατόμου. Για εξυπηρέτηση στον χώρο του πελάτη, κατά τη διάρκεια της επίσκεψης του τεχνικού απαιτείται ανά πάσα στιγμή η παρουσία ενήλικου ατόμου.
- Βοήθεια που πρέπει να παράσχετε. Ο τεχνικός θα πρέπει να έχει πλήρη πρόσβαση στο Υποστηριζόμενο Προϊόν και τον χώρο εργασίας, το ηλεκτρικό ρεύμα και την τοπική τηλεφωνική γραμμή (δωρεάν). Επίσης πρέπει να παρέχονται (χωρίς κόστος για την Dell) μόνιτορ ή οθόνη, ποντίκι (ή συσκευή κατάδειξης) και πληκτρολόγιο εάν το Υποστηριζόμενο Προϊόν δεν περιλαμβάνει ήδη τα εν λόγω είδη. Εάν δεν πληρούνται οι απαιτήσεις αυτές, ο τεχνικός δεν είναι υποχρεωμένος να εξυπηρετήσει τον πελάτη.
- Εάν λείπετε όταν έρθει ο Τεχνικός. Εάν εσείς ή ο εξουσιοδοτημένος σας εκπρόσωπος λείπετε από τον χώρο όταν έρθει ο τεχνικός υποστήριξης, δυστυχώς δεν θα μπορέσει να εκτελέσει εργασίες συντήρησης στο Υποστηριζόμενο Προϊόν σας. Στην περίπτωση αυτή, ενδέχεται να επιβαρυνθείτε με πρόσθετη χρέωση όταν θα μας καλέσετε για νέα επίσκεψη του τεχνικού.
- Σε ορισμένες χώρες η Υπηρεσία επιτόπου εξυπηρέτησης μπορεί να παρασχεθεί από τον πωλητή των προϊόντων ή από τρίτο εργολάβο που ενεργεί για λογαριασμό της Dell.

### Αντικαταστάσιμες μονάδες πελάτη

Ανεξάρτητα από το επίπεδο απόκρισης της υπηρεσίας που αγόρασε ο Πελάτης, ορισμένα εξαρτήματα είναι ειδικά σχεδιασμένα για εύκολη αφαίρεση και αντικατάσταση από τον ίδιο. Τα εξαρτήματα αυτά ονομάζονται Αντικαταστάσιμες μονάδες πελάτη (Customer Replaceable Units, στο εξής «CRU»). Εάν κατά τη διάρκεια της διάγνωσης εξ αποστάσεως ο εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης της Dell κρίνει ότι το πρόβλημα σε κάποιο Αξιολογημένο Περιστατικό μπορεί να λυθεί με εξάρτημα που είναι καθορισμένο ως CRU, η Dell θα το στείλει 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 εντάσσονται σε Υπηρεσία επιτόπου εξυπηρέτησης ή στην Προηγμένη υπηρεσία ανταλλαγής (Advanced Exchange) θα αποστέλλονται αυθημερόν για παράδοση σε μία ή δύο εργάσιμες, εκτός αν ο αντιπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης επισημάνει άλλη μέθοδο.

### Λοιπές επιλογές απόκρισης υπηρεσίας:

Εάν, μετά την απομακρυσμένη αντιμετώπιση προβλημάτων, τη διάγνωση και τον προσδιορισμό του προβλήματος, η Dell κρίνει ότι απαιτείται Υπηρεσία επιτόπου εξυπηρέτησης μετά από απομακρυσμένη διάγνωση για κάποιο Αξιολογημένο Περιστατικό, τότε η Dell ενδέχεται να διαλέξει μία από τις επιλογές απόκρισης οι οποίες παρατίθενται στον παρακάτω πίνακα και οι οποίες ισχύουν στην εκάστοτε χώρα/περιοχή. Η Dell ενδέχεται επίσης να θέσει στη διάθεση του πελάτη άλλες επιλογές εξυπηρέτησης κατά την υποβολή του αιτήματός του.

Εάν διαπιστωθεί ότι η αιτία του αναφερθέντος προβλήματος στο Υποστηριζόμενο Προϊόν του Πελάτη ήταν η προσθήκη προαιρετικών εξαρτημάτων που δεν έχει κατασκευάσει η Dell, ενδέχεται να ισχύσει κάποια χρέωση για υπηρεσίες συντήρησης και να υπάρξει καθυστέρηση στην επισκευή και στην επιστροφή του προϊόντος. Η Dell διατηρεί το δικαίωμα να αντικαταστήσει το Υποστηριζόμενο Προϊόν που ο Πελάτης έστειλε για επισκευή στο σύνολό του ή εν μέρει και να το στείλει στον Πελάτη αντί να το επισκευάσει και να του το επιστρέψει.

Ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να καταβάλει στην Dell το εκάστοτε ισχύον τυπικό αντίτιμο για κάθε εξάρτημα που αφαίρεσε από το Υποστηριζόμενο Προϊόν και δεν το επέστρεψε με τον ενδεδειγμένο τρόπο στην Dell. Στην περίπτωση που ο Πελάτης δεν πληρώσει έγκαιρα για ανταλλακτικά που δεν έχει επιστρέψει με τον ενδεδειγμένο τρόπο στην Dell, ενδέχεται να ανασταλεί η υπηρεσία που προβλέπει αυτή η Περιγραφή Υπηρεσίας για τον Πελάτη. Σε περίπτωση που το Υποστηριζόμενο Προϊόν του Πελάτη βρίσκεται σε περιοχή η οποία τη δεδομένη στιγμή δεν εξυπηρετείται από βασικό κοινό μεταφορέα ή με περιορισμένη εξυπηρέτηση από έναν ή περισσότερους βασικούς κοινούς μεταφορείς, θα υπάρξει καθυστέρηση στην παροχή της υπηρεσίας κανονικών επισκευών της Dell.

Ο Πελάτης δεν πρέπει να στέλνει εγχειρίδια, εμπιστευτικές, ιδιόκτητες ή προσωπικές πληροφορίες ή αφαιρούμενα μέσα. Η Dell δεν φέρει ευθύνη για την απώλεια ή την αλλοίωση δεδομένων, για την καταστροφή ή την απώλεια μέσω ή εμπιστευτικών, ιδιόκτητων ή προσωπικών πληροφοριών του Πελάτη.



Επίπεδο απόκρισης υπηρεσίας:	Χώρα/Περιοχή:	Αναλυτικές πληροφορίες:
Υπηρεσία ταχείας ταχυδρομικής αποστολής: Η Dell παρέχει το κουτί και πληρώνει για την αποστολή ή Επιστροφή στην αποθήκη	ΗΠΑ και Καναδάς	Εάν, έπειτα από απομακρυσμένη διάγνωση και αντιμετώπιση προβλημάτων, η Dell κρίνει ότι το Υποστηριζόμενο προϊόν του Πελάτη απαιτεί Υπηρεσία γρήγορης ταχυδρομικής αποστολής από τον Πελάτη, τότε θα στείλει στον χώρο του Πελάτη υλικά συσκευασίας, οδηγίες αποστολής και προπληρωμένη φορτωτική αποστολής, συνήθως 1 ή 2 εργάσιμες ημέρες μετά από την τηλεφωνική αντιμετώπιση προβλημάτων. Η Dell θα χρησιμοποιήσει τη μέθοδο παράδοσης την επόμενη εργάσιμη ημέρα κατά την αποστολή των υλικών συσκευασίας, των οδηγιών αποστολής και της προπληρωμένης φορτωτικής αποστολής στον Πελάτη. Ο Πελάτης πρέπει να συσκευάσει το Υποστηριζόμενο Προϊόν και είτε να το στείλει ταχυδρομικά είτε να καλέσει μεταφορέα να το παραλάβει την ίδια ή την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Οποιαδήποτε καθυστέρηση στην αποστολή των Υποστηριζόμενων Προϊόντων από τον Πελάτη στην επιστροφή στην αποθήκη θα έχει ως αποτέλεσμα καθυστέρηση στους χρόνους απόκρισης της επισκευής.
Υπηρεσία ταχυδρομικής αποστολής, προπληρωμένα έξοδα αποστολής	Αυστραλία, Βραζιλία, Χονγκ Κονγκ	Η Υπηρεσία ταχυδρομικής αποστολής ενεργοποιείται, όταν καλείτε το τμήμα τεχνικής υποστήριξης της Dell όπως περιγράφεται παραπάνω. Στη διάρκεια της απομακρυσμένης διάγνωσης και αντιμετώπισης του προβλήματος, ο εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης της Dell θα κρίνει εάν το πρόβλημα χρήζει αποστολής του Υποστηριζόμενου Προϊόντος σε κέντρο επισκευών που ορίζει η Dell για την υποστήριξη Αξιολογημένων Περιστατικών. Ο συνήθης χρόνος διεκπεραίωσης, συμπεριλαμβανομένης της αποστολής προς και από το κέντρο επισκευών, είναι 7 έως 12 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία αποστολής του Υποστηριζόμενου Προϊόντος από τον Πελάτη στην Dell.
Υπηρεσία μεταφοράς από τον πελάτη	Περιοχή Λατινικής Αμερικής (εξαιρείται η Βραζιλία), Κεντρική Αμερική, Καραϊβική, Κίνα, Ινδία, Μαλαισία	Η Υπηρεσία μεταφοράς από τον Πελάτη είναι μια υπηρεσία «παράδοσης» που ενεργοποιείται όταν καλείτε το τμήμα τεχνικής υποστήριξης της Dell όπως περιγράφεται παραπάνω. Κατά τη διαδικασία της διάγνωσης και της αντιμετώπισης προβλημάτων εξ αποστάσεως, ο αντιπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης της Dell θα διαγνώσει εάν το πρόβλημα οφείλεται σε βλάβη υλικού: εάν ναι, τότε θα ζητηθεί από τον Πελάτη να παραδώσει το Υποστηριζόμενο Προϊόν σε ένα κέντρο επισκευών ή σε ένα χώρο αποστολής που θα ορίσει 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. Οι επισκευές για Αξιολογημένα Περιστατικά θα εκτελούνται με βάση τον χρόνο απόκρισης που καθορίζεται στο Τιμολόγιο του Πελάτη. Όταν επισκευαστεί το Υποστηριζόμενο Προϊόν, η Dell θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη για να κανονίσουν πότε θα το παραλάβει. Οι συμβάσεις επιπέδου εξυπηρέτησης για επισκευή απαιτούν μεταξύ 7 και 12 εργάσιμων ημερών, αλλά αυτό μπορεί να διαφέρει ανά χώρα και πόλη.

Επίπεδο απόκρισης υπηρεσίας:	Χώρα/Περιοχή:	Αναλυτικές πληροφορίες:
Υπηρεσία μεταφοράς από τον πελάτη καθοδηγούμενη από συνεργάτη	Διαθέσιμη σε ορισμένες αναδυόμενες αγορές στην Ευρώπη, στη Μέση Ανατολή και στην Αφρική	Η Υπηρεσία μεταφοράς από τον πελάτη είναι υπηρεσία «παράδοσης» που ενεργοποιείται όταν τηλεφωνήσετε ή προσκομίσετε 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 από Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός από τις τοπικές εθνικές αργίες. Οι επισκευές για Αξιολογημένα Περιστατικά θα εκτελούνται με βάση τον χρόνο απόκρισης που καθορίζεται στο Τιμολόγιο του Πελάτη. Όταν επισκευαστεί το Υποστηριζόμενο Προϊόν, ο εξουσιοδοτημένος πάροχος υπηρεσιών της Dell θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη για να κανονιστεί τότε θα το παραλάβει. Οι συμβάσεις επιπέδου εξυπηρέτησης για επισκευή απαιτούν μεταξύ 7 και 12 εργάσιμων ημερών, αλλά αυτό μπορεί να διαφέρει ανά χώρα και πόλη.
Υπηρεσία συλλογής και επιστροφής	Δυτική Ευρώπη, Νότια Αφρική, Πολωνία, Τσεχική Δημοκρατία, Σιγκαπούρη, Ταϊλάνδη, Νότια Κορέα, Ταϊβάν	Η Υπηρεσία συλλογής και επιστροφής ενεργοποιείται επικοινωνώντας με την τεχνική υποστήριξη της Dell. Εάν διαγνωστεί Αξιολογημένο Περιστατικό στο Υποστηριζόμενο Προϊόν και δεν μπορεί να επιλυθεί με διαδικασία απομακρυσμένης διάγνωσης και αντιμετώπισης προβλημάτων με τον αντιπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης της Dell, κάποιος εκπρόσωπος της Dell θα παραλάβει το Υποστηριζόμενο Προϊόν και θα το παραδώσει σε κέντρο επισκευών που έχει ορίσει η Dell. Η συγκεκριμένη μέθοδος εξυπηρέτησης περιλαμβάνει τα εργατικά και την επισκευή ή την αντικατάσταση εξαρτημάτων στην κύρια μονάδα του συστήματος στην οποία περιλαμβάνονται οθόνη, πληκτρολόγιο και ποντίκι, εάν δεν τα παραγγείλατε χωριστά. Η συμφωνία για το επίπεδο υπηρεσιών επισκευών είναι μεταξύ 7 και 12 εργάσιμων ημερών, αλλά μπορεί να διαφέρει ανά χώρα και πόλη.
Υπηρεσία συλλογής και επιστροφής καθοδηγούμενη από συνεργάτη	Διαθέσιμη σε ορισμένες αναδυόμενες αγορές στην Ευρώπη, στη Μέση Ανατολή και στην Αφρική	Η Υπηρεσία συλλογής και επιστροφής ενεργοποιείται όταν επικοινωνήσετε με τον εξουσιοδοτημένο πάροχο υπηρεσιών της Dell στην περιοχή σας. Εάν διαγνωστεί Αξιολογημένο Περιστατικό στο Υποστηριζόμενο Προϊόν και δεν είναι εφικτή η διαδικασία διάγνωσης και αντιμετώπισης του προβλήματος εξ αποστάσεως, ο εξουσιοδοτημένος πάροχος υπηρεσιών της Dell στην περιοχή σας θα παραλάβει το Υποστηριζόμενο Προϊόν σας και θα το παραδώσει σε ένα κέντρο επισκευών που έχει καθορίσει η Dell. Η Υπηρεσία αυτή βασίζεται στο τοπικό ωράριο εργασίας και είναι διαθέσιμη από Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός από τις τοπικές εθνικές αργίες. Οι επισκευές για Αξιολογημένα Περιστατικά θα εκτελούνται με βάση τον χρόνο απόκρισης που καθορίζεται στο Τιμολόγιο του Πελάτη. Όταν επισκευαστεί το Υποστηριζόμενο Προϊόν, ο εξουσιοδοτημένος πάροχος υπηρεσιών της Dell θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη για να κανονιστεί τότε θα γίνει η επιστροφή. Η συγκεκριμένη μέθοδος εξυπηρέτησης περιλαμβάνει τα εργατικά και την επισκευή ή την αντικατάσταση εξαρτημάτων στην κύρια μονάδα του συστήματος στην οποία περιλαμβάνονται οθόνη, πληκτρολόγιο και ποντίκι, εάν δεν τα παραγγείλατε χωριστά. Οι συμβάσεις επιπέδου εξυπηρέτησης που αφορούν τις επισκευές ενδέχεται να ποικίλλουν ανά χώρα και πόλη.

Επίπεδο απόκρισης υπηρεσίας:	Χώρα/Περιοχή:	Αναλυτικές πληροφορίες:
Υπηρεσία εξυπηρέτησης μόνο για εξαρτήματα	Διαθέσιμη παγκοσμίως	Για εξαρτήματα που επιδέχονται αντικατάσταση από τον πελάτη και εξαρτήματα με την επωνυμία της Dell, η Dell θα παρέχει στον πελάτη τη δυνατότητα να ζητήσει ανταλλακτικά για την 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.
Προηγμένη Υπηρεσία Αντικατάστασης	<b>Διαθέσιμη παγκοσμίως<sup>1</sup></b>	Εάν ο Πελάτης έχει αγοράσει προηγμένη Υπηρεσία ανταλλαγής ή συμπληρωματικά κατά τη διακριτική της ευχέρεια, η Dell μπορεί να στείλει προϊόν αντικατάστασης στην τοποθεσία του πελάτη για την υποστήριξη ενός Αξιολογημένου Περιστατικού. Το προϊόν αντικατάστασης θα σταλεί με υπηρεσία χερσαίας μεταφοράς. Σε ορισμένες περιπτώσεις, κατά τη διακριτική ευχέρεια της Dell, μπορεί να σταλεί τεχνικός εξυπηρέτησης επιτόπου για να αντικαταστήσει/εγκαταστήσει το προϊόν αντικατάστασης. Όταν ο Πελάτης παραλάβει το προϊόν αντικατάστασης, πρέπει να επιστρέψει το ελαττωματικό Υποστηριζόμενο Προϊόν στην Dell εντός 3 εργάσιμων ημερών, 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 ο Πελάτης πρέπει να ακολουθήσει τις οδηγίες συσκευασίας και αποστολής, και το προϊόν αντικατάστασης θα αποσταλεί κανονικά στον χώρο του Πελάτη με προπληρωμένο παραστατικό αποστολής. Αμέσως μετά την παραλαβή του προϊόντος αντικατάστασης, ο Πελάτης πρέπει να συσκευάσει το Υποστηριζόμενο Προϊόν και είτε να το στείλει ταχυδρομικά είτε να καλέσει μεταφορέα να το παραλάβει την ίδια ή την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Εάν ο Πελάτης δεν επιστρέψει το ελαττωματικό προϊόν, ενδέχεται να επιβαρυνθεί με πρόσθετη χρέωση.

Επίπεδο απόκρισης υπηρεσίας:	Αναλυτικές πληροφορίες:
<p>Όροι και Προϋποθέσεις που ισχύουν για όλες τις επιλογές απόκρισης όσον αφορά προϊόντα που δεν επιδέχονται επιτόπιες εργασίες</p>	<p>Μετά την απομακρυσμένη διάγνωση, αν δεν είναι δυνατή η επιτόπου επισκευής του προϊόντος για λόγους που καθορίζονται από τον αντιπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης, ο αντιπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης θα δώσει οδηγίες για τον τρόπο επιστροφής του προϊόντος στο κέντρο επισκευών που έχει καθορίσει η Dell. Το Υποστηριζόμενο Προϊόν πρέπει να σταλεί στη διεύθυνση που έδωσε ο αντιπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης της Dell και να φέρει ευδιάκριτη ετικέτα που θα αναγράφει τον «Αριθμό εξουσιοδότησης επιστροφής». Ο αντιπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης της Dell θα παρέχει τον Αριθμό εξουσιοδότησης επιστροφής. Για να επιστεύσετε την επισκευή ή την αντικατάσταση, μπορείτε να εσωκλείσετε μια σύντομη γραπτή περιγραφή του προβλήματος. Τοποθετήστε το επιστρεφόμενο προϊόν μέσα στην αρχική του συσκευασία. Εάν η αρχική συσκευασία δεν είναι διαθέσιμη, ο αντιπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης της Dell μπορεί να σας βοηθήσει παρέχοντάς σας συσκευασία, ωστόσο ενδέχεται να υπάρξει χρέωση για την παροχή αυτής της υπηρεσίας.</p> <p>Προφυλάξεις αποστολής: Ο Πελάτης δεν πρέπει να στέλνει εγχειρίδια, εμπιστευτικές, ιδιόκτητες ή προσωπικές πληροφορίες ή αφαιρούμενα μέσα. Η Dell δεν φέρει ευθύνη για την απώλεια ή την αλλοίωση δεδομένων, για την καταστροφή ή την απώλεια μέσων ή εμπιστευτικών, ιδιόκτητων ή προσωπικών πληροφοριών του Πελάτη.</p>

#### Η Premium Support Plus δεν περιλαμβάνει τα εξής:

- Δραστηριότητες που δεν περιγράφονται ή ορίζονται ρητά στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, της εγκατάστασης, της απεγκατάστασης, της μετεγκατάστασης, της εκπαιδευτικής βοήθειας και των δραστηριοτήτων απομακρυσμένης διαχείρισης.
- Βοήθεια για θέματα επιδόσεων ή διαχείρισης.
- Αναλώσιμα, αντικατάσταση μέσων, λειτουργικές προμήθειες, διακοσμητικά παρελκόμενα ή εξαρτήματα, όπως πλαίσια και καλύμματα, καθώς και η υποστήριξή τους.
- Μπαταρίες σε συσκευές παλαιότερες των 12 μηνών που δεν καλύπτονται από την υπηρεσία επέκτασης μπαταρίας της Dell ή μπαταρίες που έχουν αγοραστεί με εγγύηση ελαττωμάτων 3 ετών σε συσκευές παλαιότερες των 36 μηνών που δεν καλύπτονται από την υπηρεσία επέκτασης μπαταρίας της Dell.
- Άμεση υποστήριξη προϊόντων άλλων κατασκευαστών ή συνεργατική υποστήριξη εκδόσεων που δεν υποστηρίζονται τη δεδομένη στιγμή από τον κατασκευαστή, τον προμηθευτή ή τον συνεργάτη.
- Υποστήριξη υλικού ή/και λογισμικού εγκατεστημένου αργότερα από τον Πελάτη, εκτός αν καλύπτεται από χωριστή σύμβαση παροχής υπηρεσιών που έχει αγοραστεί από την Dell.
- Καμία αφαίρεση κακόβουλου λογισμικού ή ιών πέρα από τις δυνατότητες του SupportAssist for Home PCs, όπως περιγράφονται ρητά στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας.
- Υπηρεσίες για δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων.
- Οποιαδήποτε ανάκτηση ή μεταφορά δεδομένων ή εφαρμογών.
- Προηγμένη ασύρματη επικοινωνία, δικτύωση ή εγκατάσταση εξ αποστάσεως, ρύθμιση, βελτιστοποίηση και διαμόρφωση εφαρμογών εκτός όσων περιγράφονται ρητά στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας.
- Δέσμες ενεργειών, προγραμματισμός, σχεδίαση/υλοποίηση βάσεων δεδομένων, ανάπτυξη ιστότοπων ή ανασυντεταγμένοι πυρήνες.

- Επισκευή ζημιών ή ελαττωμάτων σε Υποστηριζόμενα Προϊόντα που είναι διακοσμητικά και δεν επηρεάζουν ουσιαστικά τη λειτουργικότητα των συσκευών.
- Υπηρεσίες οι οποίες, κατά τη γνώμη της Dell, απαιτούνται λόγω μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών εγκατάστασης, επισκευής, συντήρησης ή τροποποίησης υλικού, υλικολογισμικού ή λογισμικού που δεν προέρχονται από την Dell, τον εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή ή πάροχο υπηρεσιών της Dell ή από Πελάτες που χρησιμοποιούν εξαρτήματα αντικαταστάσιμων μονάδων πελάτη (CRU).
- Τεχνική υποστήριξη για εφαρμογές λογισμικού που η Dell θεωρεί μη συνήθεις, οι οποίες δεν υποστηρίζονται από τον κατασκευαστή OEM ή δεν παρατίθενται στη λίστα για την Ευρεία υποστήριξη λογισμικού ή δεν συγκαταλέγονται στους κορυφαίους τίτλους παιχνιδιών, όπως καθορίζονται αποκλειστικά από την Dell.
- Τεχνική υποστήριξη για εφαρμογές δοκιμαστικού λογισμικού (shareware).
- Υπηρεσίες που, κατά τη γνώμη της Dell, απαιτούνται λόγω ακατάλληλης χρήσης ή χρήσης των προϊόντων ή του εξοπλισμού.
- Υποστήριξη για εξοπλισμό που έχει υποστεί βλάβη από φυσική καταστροφή (όπως, ενδεικτικά, κεραυνό, πλημμύρα, ανεμοστρόβιλο, σεισμούς και τυφώνες), εσφαλμένη χρήση, ατύχημα (εκτός όσων καλύπτονται ρητά από τους όρους περί Accidental Damage/Complete Care, κακή χρήση του Υποστηριζόμενου Προϊόντος ή των στοιχείων του (όπως, ενδεικτικά, χρήση λανθασμένης τάσης γραμμής, χρήση λανθασμένων ασφαλειών, χρήση ασύμβατων συσκευών ή βοηθητικού εξοπλισμού, ακατάλληλος ή ανεπαρκής εξαερισμός, ή αποτυχία συμμόρφωσης με τις οδηγίες λειτουργίας), τροποποίηση, ακατάλληλο φυσικό ή λειτουργικό περιβάλλον, ακατάλληλη συντήρηση εκ μέρους του Πελάτη (ή εκπροσώπου του Πελάτη), αφαίρεση ή αλλοίωση των ετικετών αναγνώρισης του εξοπλισμού ή εξαρτημάτων, ή αστοχία προκαλούμενη από προϊόν για το οποίο η Dell δεν φέρει ευθύνη.
- Σημείωση: Ενδέχεται να προκύψουν ειδικές περιπτώσεις στις οποίες το Υποστηριζόμενο Προϊόν έχει προσβληθεί από ιό ή κακόβουλο λογισμικό που δεν επιτρέπει στην Dell να παράσχει υποστήριξη αν δεν αφαιρεθεί ο ιός ή το κακόβουλο λογισμικό. Στις περιπτώσεις αυτές ο τεχνικός της Dell θα ενημερώσει τον Πελάτη.

#### Υπηρεσίες Accidental Damage ή Complete Care (στη Λατινική Αμερική)

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι συγκεκριμένοι όροι και οι προϋποθέσεις για τις υπηρεσίες Accidental Damage ή Complete Care ΔΕΝ ισχύουν για πελάτες στην Αυστραλία, στην Αυστρία, στο Βέλγιο, στη Γαλλία, στη Γερμανία, στη Δανία, στην Ελβετία, στην Ελλάδα, στο Ηνωμένο Βασίλειο, στην Ιρλανδία, στην Ισπανία, στην Ιταλία, στο Λουξεμβούργο, στη Νορβηγία, στη Νότια Αφρική, στη Νότια Κορέα, στην Ολλανδία, στην Πολωνία, στην Πορτογαλία, στη Σλοβακία, στη Σουηδία, στην Τσεχική Δημοκρατία και στη Φινλανδία.**

**Η συγκεκριμένη σύμβαση δεν είναι ασφαλιστήριο. Διαβάστε προσεκτικά την παρούσα Συμφωνία.** Οι Πελάτες στην Ευρώπη, στη Μέση Ανατολή και στην Αφρική (EMEA) μπορούν να δουν τους χωριστούς όρους κάλυψης των ασφαλιστηρίων για τις υπηρεσίες Accidental Damage ή Complete Care σε περίπτωση κλοπής, οι οποίοι περιγράφουν τους όρους και τις προϋποθέσεις που ισχύουν για τις δυνατότητες Accidental Damage της αγοράς του Πελάτη στο πλαίσιο της υπηρεσίας Premium Support Plus στη διεύθυνση: [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts).

Οι Πελάτες στην Αυστραλία και τη Νέα Ζηλανδία μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση στα ασφαλιστήρια της Dell σχετικά με την προστασία από τυχαίες ζημιές και στην Αναλυτική κατάσταση προϊόντων, όπου περιγράφονται οι όροι και οι προϋποθέσεις που ισχύουν για τη δυνατότητα Accidental Damage στο πλαίσιο των υπηρεσιών Premium Support Plus που αγοράζει ο Πελάτης στη διεύθυνση: <https://www.dell.com/servicecontracts>.



Στη διάρκεια της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας και τηρώντας τους περιορισμούς που επιβάλλει, θα επισκευάζουμε ή θα αντικαθιστούμε το Υποστηριζόμενο Προϊόν όποτε χρειάζεται για να αποκαταστήσουμε κάθε ζημιά που έχει πάθει κατά τη συνήθη και ενδεικνυόμενη χρήση του και η οποία είναι είτε τυχαία ζημιά λόγω χειρισμού (περιλαμβάνονται οι πτώσεις και οι διαρροές υγρών), ή οφείλεται σε ηλεκτρική υπέρταση (για τους σκοπούς της ενότητας Accidental Damage/Complete Care, στο εξής η «Υπηρεσία»).

Καλύπτονται μόνο εξαρτήματα που είναι ενσωματωμένα στο Υποστηριζόμενο προϊόν ή βρίσκονται στη βασική μονάδα του, όπως εξαρτήματα ή στοιχεία που απαιτούνται για την κανονική λειτουργία της βασικής μονάδας και έχουν αποσταλεί στο σημείο πώλησης, π.χ. εσωτερική μνήμη, ενσωματωμένη οθόνη υγρών κρυστάλλων (LCD), εσωτερικά εξαρτήματα/διακόπτες, ενσωματωμένα κουμπιά, συρτάρια, καλύμματα ή πλαίσια, τηλεχειριστήρια ή καλώδια.

Όταν αγοράζεται η Υπηρεσία για σύστημα επιτραπέζιου υπολογιστή, με βάση την Περιγραφή Υπηρεσίας θα καλύπτονται τόσο ο επιτραπέζιος υπολογιστής όσο και η οθόνη που αγοράστηκε μαζί του. Η Υπηρεσία δεν καλύπτει υπολογιστές και περιφερειακές συσκευές που προσαρτώνται εξωτερικά όπως, μεταξύ άλλων, εκτυπωτές ή άλλες συσκευές που ενδέχεται να λειτουργούν σε συνδυασμό με το Υποστηριζόμενο Προϊόν, και η εν λόγω Υπηρεσία δεν καλύπτει εξαρτήματα, περιβλήματα, επιτοίχια υποστηρίγματα τηλεοράσεων ή οθονών, καλωδιώσεις ή είδη που συγκαταλέγονται στα «εξαρτήματα» ή στα «αναλώσιμα» και δεν είναι ενσωματωμένα στο Υποστηριζόμενο Προϊόν ούτε βρίσκονται στη βασική μονάδα του, π.χ. μπαταρίες που δεν καλύπτονται από εγγύηση, λαμπτήρες, μιας χρήσης/αντικαθιστώμενα δοχεία εκτύπωσης/μελανιού, χαρτί εκτύπωσης ή φωτογραφικό χαρτί, δίσκοι μνήμης, κάρτες μνήμης, κάρτες SIM, συσκευές μνήμης μιας χρήσης, συνδέσεις καλωδίων, θήκες μεταφοράς, πένες γραφίδων, σταθμοί σύνδεσης, εξωτερικά μόντεμ, εξωτερικά ηχεία, συσκευές παιχνιδιών, δίσκοι παιχνιδιών, δευτερεύουσες οθόνες, εξωτερικό ποντίκι για notebook, εξωτερικό πληκτρολόγιο για notebook ή άλλες συσκευές εισόδου/εξόδου, κάθε άλλο μη εσωτερικό εξάρτημα του Υποστηριζόμενου προϊόντος για το οποίο αγοράσατε Υπηρεσία ή κάθε άλλο ανταλλακτικό/εξάρτημα που απαιτεί τακτικές εργασίες συντήρησης από τον χρήστη.

Εάν επισκευάσουμε το Υποστηριζόμενο προϊόν σας, κατανοείτε και συμφωνείτε ότι ενδέχεται να αντικαταστήσουμε αυθεντικά μέρη με νέα ή χρησιμοποιημένα ανταλλακτικά του αρχικού κατασκευαστή ή άλλου κατασκευαστή. Τα ανταλλακτικά θα είναι λειτουργικά ισοδύναμα με τα αρχικά εξαρτήματα. Κατά τη διακριτική μας ευχέρεια επιτρέπεται να αναθέσουμε σε κάποια συνδεδεμένη εταιρεία ή με σύμβαση σε ανεξάρτητους να ολοκληρώσουν τις επισκευές στο Υποστηριζόμενο προϊόν.

Εάν αποφασίσουμε ότι είναι απαραίτητο να αντικαταστήσουμε το Υποστηριζόμενο προϊόν αντί να το επισκευάσουμε, θα παραλάβετε ισοδύναμο προϊόν ή καλύτερο από αυτό που αρχικά αγοράσατε από εμάς, πράγμα το οποίο θα κρίνουμε εμείς κατά την αποκλειστική και διακριτική μας ευχέρεια.

Για κάθε περιστατικό για το οποίο η Dell κρίνει ότι δικαιούστε την Υπηρεσία με βάση την παρούσα Συμφωνία (για τους σκοπούς αυτής της ενότητας Accidental Damage/Complete Care, ένα «Αξιολογημένο Περιστατικό»), η κάλυψη μέσω της Υπηρεσίας περιορίζεται σε ένα Αξιολογημένο περιστατικό ανά Υποστηριζόμενο Προϊόν για κάθε περίοδο 12- μηνών από την ημερομηνία έναρξης της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας. Η δυνατότητα υποβολής ενός περιστατικού δεν αθροίζεται και δεν μεταφέρεται σε επόμενη 12μηνιαία περίοδο. Ωστόσο, κάθε Αξιολογημένο Περιστατικό θα χρεωθεί στο 12μηνο κατά το οποίο αναφέρθηκε ακόμη και εάν το πρόβλημα επιλυθεί σε μεταγενέστερη περίοδο. Μόλις καλυφθεί το όριο του Αξιολογημένου περιστατικού, η Dell μπορεί να προτείνει στον Πελάτη την επισκευή του προϊόντος έναντι πρόσθετης χρέωσης.

**Επίπεδο απόκρισης υπηρεσίας.** Όταν ζητήσετε την Υπηρεσία, πρέπει να επιτρέψετε στην Dell να αξιολογήσει το Υποστηριζόμενο προϊόν για να εξακριβώσει εάν το προϊόν δικαιούται την Υπηρεσία. Ο αντιπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης της Dell θα σας ενημερώσει για τις διαθέσιμες επιλογές αποστολής του Υποστηριζόμενου προϊόντος σας στην Dell για αξιολόγηση και επισκευή. Εάν ακολουθήσετε τις οδηγίες μας, όπως καθορίζονται στην ενότητα «Συνεργασία με τεχνικό» που θα βρείτε παρακάτω, η Dell θα καλύψει όλα τα έξοδα αποστολής για την επιστροφή του Υποστηριζόμενου προϊόντος στις εγκαταστάσεις εξυπηρέτησης της Dell. Σε ορισμένες περιπτώσεις η Dell μπορεί να διαθέσει και άλλες μεθόδους αξιολόγησης και επισκευής στο πλαίσιο της Υπηρεσίας.

**Μόνο υλικό.** Η υποστήριξη Τυχαία ζημιά/Πλήρης φροντίδα αφορά το υλικό μόνο και η εν λόγω υποστήριξη δεν καλύπτει λογισμικό. Στην εξαίρεση λογισμικού ενδεικτικά περιλαμβάνονται τα εξής: 1) οποιοδήποτε ελάττωμα ή ζημιά, όπως μεταξύ άλλων μια ζημιά λόγω προσβολής από κακόβουλο λογισμικό ή ιό (εκτός εάν αυτή η ζημιά εμπύπτει στο πεδίο εφαρμογής της προστασίας από κακόβουλο λογισμικό και ιούς που περιλαμβάνεται στην Premium Support Plus) σε λογισμικό που ήταν προφορτωμένο στο Υποστηριζόμενο Προϊόν ή αγοράστηκε μαζί του ή φορτώθηκε με άλλο τρόπο και 2) οποιοδήποτε λογισμικό που φορτώθηκε στο πλαίσιο της διαδικασίας προσαρμοσμένης εργοστασιακής ενοποίησης. Επιπλέον, η συγκεκριμένη Υπηρεσία δεν καλύπτει άλλα είδη που έχουν προστεθεί στο πλαίσιο της προσαρμοσμένης εργοστασιακής ενοποίησης. Θα καταβάλλουμε εύλογες προσπάθειες, αλλά η παρούσα Συμφωνία δεν εγγυάται ότι στο πλαίσιο της διαδικασίας προσαρμοσμένης εργοστασιακής ενοποίησης θα επισκευάσουμε ή θα αντικαταστήσουμε είδη που δεν είναι λογισμικό και τα οποία διαφορετικά θα μπορούσαν να είναι εξαιρούμενα είδη.

**Περιορισμοί υπηρεσίας.** Η παρούσα Συμφωνία δεν καλύπτει ούτε είμαστε υποχρεωμένοι να πραγματοποιήσουμε επισκευή ή αντικατάσταση στις εξής περιπτώσεις:

- Ζημιά ή ελάττωμα στην εξωτερική εμφάνιση του Υποστηριζόμενου Προϊόντος. Με βάση την παρούσα Συμφωνία, ουδεμία υποχρέωση έχουμε να επισκευάσουμε φθορές του Υποστηριζόμενου προϊόντος και άλλα επιφανειακά στοιχεία, όπως γρατσουνιές και βαθουλώματα που δεν αποτελούν ουσιαστικό πρόβλημα ώστε να σας εμποδίσουν να χρησιμοποιήσετε το Υποστηριζόμενο προϊόν.
- Υποστηριζόμενο Προϊόν που έχει επιχειρήσει να επισκευάσει οποιοσδήποτε άλλος πλην της Dell ή ατόμου στο οποίο ανέθεσε την εργασία η Dell. Δεν θα σας αποζημιώσουμε για τυχόν επισκευές που κάνετε ή επιχειρείτε να κάνετε εσείς ή κάποιος άλλος στο Υποστηριζόμενο προϊόν.
- Υποστηριζόμενο Προϊόν που έχει πάθει ζημιά η οποία έχει σχέση με ή οφείλεται σε εσφαλμένη ή ανεπαρκή Εγκατάσταση από τον πελάτη. Στον όρο «Εγκατάσταση από τον πελάτη» θα περιλαμβάνεται οποιαδήποτε από τις εργασίες που ακολουθούν και έχουν πραγματοποιηθεί από τον Πελάτη ή από ανεξάρτητους για λογαριασμό του Πελάτη: (1) αποσυσκευασία ή μετακίνηση του Υποστηριζόμενου προϊόντος (2) εγκατάσταση του Υποστηριζόμενου προϊόντος ή τοποθέτησή του σε τοίχο ή άλλη κατασκευή (ή αφαίρεσή του μετά την εγκατάσταση) και (3) προσάρτηση υποστηριγμάτων ή άλλων συσκευών στήριξης βάρους που είναι σχεδιασμένες για τοποθέτηση ή προσάρτηση σε τοίχο ή άλλη κατασκευή (ή αφαίρεσή τους). Η Εγκατάσταση από τον πελάτη δεν περιλαμβάνει υπηρεσίες εγκατάστασης που έχουν αγοραστεί από την Dell.
- Υποστηριζόμενο Προϊόν που χάθηκε ή κλάπηκε. Για να σας παρασχεθούν υπηρεσίες επισκευής ή αντικατάστασης Υποστηριζόμενου προϊόντος, πρέπει να μας επιστρέψετε ολόκληρο το Υποστηριζόμενο προϊόν που έχει πάθει ζημιά.
- Κάθε Υποστηριζόμενο Προϊόν που έπαθε ζημιά λόγω φωτιάς από εξωτερική πηγή ή σκοπίμως καταστράφηκε ή έπαθε ζημιά λόγω εσφαλμένης ή κακής χρήσης, μη τήρησης των οδηγιών που παρέχονται με το Υποστηριζόμενο Προϊόν ή χρήσης του σε λανθασμένο περιβάλλον. Εάν διαπιστώσουμε εσκεμμένη ζημιά, εσφαλμένη ή κακή χρήση, μη τήρηση

των οδηγιών που παρέχονται μαζί το Υποστηριζόμενο προϊόν ή χρήση του σε λανθασμένο περιβάλλον, δεν είμαστε υποχρεωμένοι να το επισκευάσουμε ή να το αντικαταστήσουμε.

- Κάθε είδους ανάκτηση ή μεταφορά δεδομένων που είναι αποθηκευμένα στο Υποστηριζόμενο Προϊόν. Έχετε την αποκλειστική ευθύνη για όλα τα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα στο Υποστηριζόμενο προϊόν και οφείλετε να ολοκληρώσετε τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας για όλα τα υπάρχοντα δεδομένα, λογισμικά και προγράμματα στα επηρεαζόμενα προϊόντα, προτού σας παρασχεθούν υπηρεσίες (συμπεριλαμβανομένης της τηλεφωνικής υποστήριξης) ή προτού επιστρέψετε προϊόντα στην Dell. Επιπλέον, έχετε την ευθύνη να αφαιρέσετε κάθε εμπιστευτική, ιδιόκτητη ή προσωπική πληροφορία και κάθε αφαιρέσιμο μέσο, όπως κάρτες SIM, CD ή κάρτες PC. Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας δεν προβλέπει υπηρεσίες ανάκτησης δεδομένων. Ωστόσο, εάν η Dell κρίνει απαραίτητη την αντικατάσταση συσκευής αποθήκευσης ή σκληρού δίσκου, θα επαναφορτώσουμε, χωρίς δική σας οικονομική επιβάρυνση, την εκάστοτε τρέχουσα έκδοση λογισμικού σημαντικών εφαρμογών και λειτουργικού συστήματος που αρχικά είχατε αγοράσει από εμάς, συμπεριλαμβανομένων εφαρμογών των οποίων η εγκατάσταση είχε γίνει στο πλαίσιο προσαρμοσμένης εργοστασιακής ενοποίησης. Ωστόσο, δεν μπορούμε να δηλώσουμε ή να εγγυηθούμε ούτε η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας μάς υποχρεώνει να διασφαλίσουμε ότι κάθε εφαρμογή της οποίας η εγκατάσταση είχε γίνει στο πλαίσιο προσαρμοσμένης εργοστασιακής ενοποίησης θα είναι συμβατή με το Υποστηριζόμενο Προϊόν.
- Προληπτική συντήρηση. Δεν είναι απαραίτητο να εκτελείτε καμία προληπτική συντήρηση στο Υποστηριζόμενο Προϊόν για να γίνεται επισκευή ή αντικατάσταση ενός Υποστηριζόμενου Προϊόντος που καλύπτεται από τους παρόντες όρους για Accidental Damage/Complete Care.
- Εκτός από τις περιπτώσεις που προβλέπονται συγκεκριμένα στο παρόν έγγραφο, κάθε άλλη ζημιά που δεν οφείλεται σε ελαττωματικά υλικά ή κακοτεχνία ούτε στη συνήθη και ενδεικνυόμενη χρήση του Υποστηριζόμενου Προϊόντος.
- Τυχόν ζημιές που προκύπτουν από θεομηνίες, όπως μεταξύ άλλων, κεραυνούς, πλημμύρες, ανεμοστρόβιλους, σεισμούς και καταιγίδες.

**Πρόσθετοι περιορισμοί για Υπηρεσία που αγοράστηκε μετά την αγορά του Υποστηριζόμενου Προϊόντος.** Όπου επιτρέπεται από τη νομοθεσία, η Υπηρεσία ενδέχεται να είναι επίσης διαθέσιμη για αγορά μετά την ημερομηνία αγοράς κάποιου προϊόντος από τον Πελάτη. Στις περιπτώσεις αυτές, ισχύουν οι εξής προϋποθέσεις και περιορισμοί:

- **Αιτήματα για υπηρεσίες στο Υποστηριζόμενο Προϊόν δεν μπορούν να υποβληθούν αν δεν περάσουν 30 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της Υπηρεσίας, η οποία υποδεικνύεται στο Τιμολόγιο προς τον Πελάτη, στη σελίδα πληροφοριών ή σε άλλη επιβεβαίωση της παραγγελίας, ωστόσο με την προϋπόθεση ότι η περίοδος αναμονής των 30 ημερών δεν θα ισχύει για πελάτες που παρατείνουν την περίοδο παροχής της υπηρεσίας τους προτού λήξει η προηγούμενη περίοδος ισχύος της.**
- Ο Πελάτης έχει την ευθύνη να διασφαλίζει ότι το Υποστηριζόμενο Προϊόν λειτουργεί κανονικά όταν αγοράζει την Υπηρεσία. Η Dell δεν αναλαμβάνει σε καμία περίπτωση την ευθύνη να παράσχει την Υπηρεσία για ζημιά ή ελάττωμα που υπήρχε προτού αγοράσει την Υπηρεσία ο Πελάτης.
- Η Dell διατηρεί το δικαίωμα να πραγματοποιήσει έλεγχο του Υποστηριζόμενου Προϊόντος για να επιβεβαιώσει ότι λειτουργεί κανονικά. Η Dell μπορεί, με πρόσθετη χρέωση, να προσφέρει στον Πελάτη επιλογές επισκευής για επαναφορά του προϊόντος σε κανονική λειτουργία.
- Εάν, κατά τον έλεγχο, η Dell κρίνει ότι η ζημιά ή το ελάττωμα του Υποστηριζόμενου Προϊόντος υπήρχε προτού αγοραστεί η Υπηρεσία, τότε θα απορρίψει το αίτημα για παροχή της Υπηρεσίας.

**Γεωγραφικοί περιορισμοί και μετεγκατάσταση.** Η υποστήριξη για Accidental Damage/Complete Care παρέχεται στις τοποθεσίες που υποδεικνύονται στο τιμολόγιο του Πελάτη ή σε άλλο έντυπο επιβεβαίωσης της παραγγελίας. Εάν χρειάζεστε Διεθνή υποστήριξη για Accidental Damage/Complete Care οποιουδήποτε Υποστηριζόμενου Προϊόντος βρίσκεται εκτός της χώρας ή της τοποθεσιών που υποδεικνύονται στο τιμολόγιο του Πελάτη ή σε άλλο έντυπο επιβεβαίωσης της παραγγελίας, συμπεριλαμβανομένων των επιπέδων υπηρεσιών, των ωρών τεχνικής υποστήριξης και των χρόνων απόκρισης θα διαφέρουν ανά γεωγραφική περιοχή, ενώ κάποιες επιλογές ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες στην περιοχή του Πελάτη. Η υποχρέωση της Dell να παράσχει την Υπηρεσία σε Υποστηριζόμενο προϊόν που έχει αλλάξει τοποθεσία υπόκειται στην εκάστοτε τοπική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας και μπορεί να συνεπάγεται επιπρόσθετες χρεώσεις, καθώς και να απαιτηθεί επιθεώρηση και εκ νέου πιστοποίηση του Υποστηριζόμενου προϊόντος που άλλαξε τοποθεσία με αντίστοιχη χρέωση στις τρέχουσες τιμές υλικών και εργασίας της Dell. Ενδέχεται να υπάρχει διαθέσιμη υποστήριξη έξω από τη χώρα στην οποία αγόρασε την Υπηρεσία ο Πελάτης με βάση εύλογες εμπορικές προσπάθειες (π.χ. ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμη σε όλες τις χώρες ούτε για όλα τα εξαρτήματα ούτε για όλους τους Πελάτες). Επιπλέον, η υποστήριξη έξω από τη χώρα σας δεν θα περιλαμβάνει αντικατάσταση ολόκληρων μονάδων. Επικοινωνήστε με έναν αντιπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης της Dell για πρόσθετες λεπτομέρειες. Ο Πελάτης θα παράσχει στην Dell επαρκή και ασφαλή πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του χωρίς κόστος για την Dell, ώστε να μπορέσει η Dell να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της.

#### 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 και όλων των στοιχείων υλικού και λογισμικού που περιλαμβάνονται στα προϊόντα αυτά για τον σκοπό της παροχής των εν λόγω Υπηρεσιών. Εάν 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 αναλυτή για διάγνωση μέσω διαδικτύου και τηλεφώνου και με αντιπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης στον χώρο του πελάτη.** Ο Πελάτης θα συνεργάζεται και θα ακολουθεί τις οδηγίες που δίνονται από οποιαδήποτε υπηρεσία διάγνωσης απομακρυσμένης υποστήριξης ή αντιπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης της Dell. Η εμπειρία έχει δείξει ότι τα περισσότερα προβλήματα και σφάλματα στα συστήματα μπορούν να διορθωθούν εξ αποστάσεως εφόσον τηρηθούν πιστά οι οδηγίες κατά την απομακρυσμένη διάγνωση ή μετά από στενή συνεργασία του χρήστη με τον αναλυτή ή τον αντιπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης.

**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 στον ιστότοπο [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support). 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 διάρκειά της. Ο Πελάτης πρέπει να δημιουργεί τακτικά αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων που είναι αποθηκευμένα σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα για να τα προφυλάξει από πιθανές αποτυχίες, τροποποιήσεις ή απώλειες δεδομένων. Επιπροσθέτως, ο πελάτης έχει την ευθύνη να διαγράψει κάθε εμπιστευτική, ιδιόκτητη ή προσωπική πληροφορία και κάθε αφαιρέσιμο μέσο, όπως κάρτες SIM, CD ή Κάρτες PC, ανεξάρτητα από το εάν επίσης υπάρχει επί τόπου τεχνικός που παρέχει

βοήθεια. Η Dell δεν θα φέρει ευθύνη για την ανάκτηση ή την επανεγκατάσταση οινωδής ή προγραμμάτων ή δεδομένων. Εφόσον δεν απαγορεύεται από την ισχύουσα τοπική νομοθεσία, η Dell δεν φέρει ευθύνη για απώλεια δεδομένων όσον αφορά:

1. Οποιαδήποτε εμπιστευτική, ιδιόκτητη ή προσωπική σας πληροφορία.
2. Απολεσθέντα ή αλλοιωμένα δεδομένα, προγράμματα ή λογισμικά.
3. Κατεστραμμένα ή απολεσθέντα αφαιρέσιμα μέσα.
4. Χρεώσεις για δεδομένα ή φωνητική επικοινωνία που επιβλήθηκαν επειδή ο πελάτης δεν αφαίρεσε όλες τις κάρτες SIM ή άλλο αφαιρέσιμο μέσο από το εσωτερικό των υποστηριζόμενων προϊόντων που επιστρέφονται στην Dell.
5. Την απώλεια χρήσης συστήματος ή δικτύου.
6. Κάθε ενέργεια ή παράλειψη, συμπεριλαμβανομένης της αμέλειας, εκ μέρους της Dell ή τρίτου παρόχου υπηρεσιών.

**Ρύθμιση προγραμμάτων προστασίας από ιούς.** Ο Πελάτης πρέπει να έχει ενεργή συνδρομή σε κάποια υπηρεσία προστασίας από ιούς προτού του παρασχεθεί βοήθεια για τη ρύθμιση προγραμμάτων προστασίας από ιούς.

**Αποκατάσταση κακόβουλου λογισμικού και ιών.** Η αφαίρεση κακόβουλου λογισμικού ιών που εντοπίζονται την SupportAssist for Home Pcs μπορεί επίσης να απαιτεί βοήθεια από τον Πελάτη, απομακρυσμένη υποστήριξη από την Dell, ή και τα δύο. Ο πελάτης αναγνωρίζει ότι η αλλοίωση του συστήματος ή η αποκατάσταση της λειτουργίας του κατόπιν προσβολής από ορισμένα προγράμματα κακόβουλου λογισμικού και ιών ενδέχεται να επηρεάσει αρνητικά τις επιδόσεις ορισμένων προγραμμάτων. Επιπλέον, με βάση τις άδειες ορισμένων λογισμικών ενδέχεται να μην επιτρέπεται η μεταβολή ή η κατάργηση προγραμμάτων αυτού του είδους. Ο Πελάτης έχει την ευθύνη να εξετάσει τις άδειες αυτές και να διασφαλίσει ότι δεν θα επηρεαστούν από τις διαδικασίες που θα εκτελεστούν στο πλαίσιο των Υπηρεσιών ή ότι, εάν τις επηρεαστούν, θεωρεί αποδεκτές τις συνέπειές τους στις εν λόγω άδειες ή στις επιδόσεις του συστήματος. Ο Πελάτης, αναγνωρίζει επίσης πως δεν μπορεί να υπάρξει καμία εγγύηση ότι μετά την παροχή των εν λόγω Υπηρεσιών δεν θα επιστρέψει ούτε θα εμφανιστεί άλλο κακόβουλο λογισμικό ή ιοί σε κάποιο Υποστηριζόμενο Προϊόν του Πελάτη. Λόγω της αυξανόμενης πολυπλοκότητας των ενεργειών αποκατάστασης της λειτουργίας ενός συστήματος κατόπιν προσβολής του από ιούς και λόγω των ποικίλων προβλημάτων που ενδέχεται να ανακύψουν εφόσον εισχωρήσει κακόβουλος κώδικας, ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι μετά την υλοποίηση της εν λόγω Υπηρεσίας από την Dell ουδεμία εγγύηση παρέχεται ότι δεν θα υπάρχει κανένα κακόβουλο λογισμικό ή ιοί. Η Dell θεωρεί δεδομένο ότι οι πελάτες της χρησιμοποιούν λογισμικό προστασίας, π.χ. προγράμματα προστασίας από ιούς και τείχη προστασίας, για να προστατεύουν το δίκτυο και συστήματά τους από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση και αυτοματοποιημένη εξάπλωση κακόβουλου λογισμικού.

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

### Όροι και 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.



**Για καταναλωτές στις Καταναλωτές:** Η Dell βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να παρέχει τις υπηρεσίες αυτές σε ιδιώτες Καταναλωτές με βάση όσα ορίζουν η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας και οι ισχύοντες «Όροι Πώλησης σε Ιδιώτες Καταναλωτές στις ΗΠΑ» τους οποίους μπορείτε να βρείτε στον ιστότοπο <http://www.dell.com/terms> (και οι οποίοι αναφέρονται ως «Συμφωνία»).

**Για όλους τους πελάτες:** Ανατρέξτε στον παρακάτω πίνακα όπου παρατίθεται η διεύθυνση URL η οποία ισχύει για την τοποθεσία σας ως Πελάτη και στην οποία μπορείτε να εντοπίσετε τη Σύμβασή σας. Οι συμβαλλόμενοι βεβαιώνουν ότι έχουν διαβάσει τους εν λόγω όρους στο διαδίκτυο και συμφωνούν ότι δεσμεύονται από αυτούς. Εάν είστε εμπορικός πελάτης, ανατρέξτε στους Εμπορικούς Όρους Πώλησης για τη χώρα σας.

Όροι και Προϋποθέσεις που ισχύουν για την αγορά Υπηρεσιών Dell την οποία πραγματοποιήσατε		
Τοποθεσία Πελάτη	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες Dell απευθείας από την Dell	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες Dell μέσω Εξουσιοδοτημένων Μεταπωλητών Dell
<b>ΗΠΑ</b>	ΗΠΑ Όροι Πώλησης σε Ιδιώτες Καταναλωτές στην ιστοσελίδα <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>	ΗΠΑ Όροι Πώλησης σε Ιδιώτες Καταναλωτές στην ιστοσελίδα <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>
<b>Καναδάς</b>	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Αγγλικά) <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) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Γαλλικά Καναδά)
<b>Χώρες Λατινικής Αμερικής και Καραϊβικής</b>	Επισκεφθείτε τη διεύθυνση <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> Επιλέξτε τη χώρα του Τελικού Χρήστη για να βρείτε τους συγκεκριμένους Όρους Πώλησης και, στη συνέχεια, μεταβείτε στην ενότητα Όροι και προϋποθέσεις και επιλέξτε τους ισχύοντες Όρους Πώλησης.	Τοπικός ιστότοπος <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> για κάθε χώρα <a href="https://www.dell.com/servicecontracts">https://www.dell.com/servicecontracts</a>
<b>Ασιατικές χώρες του Ειρηνικού-Ιαπωνία</b>	Τοπικός ιστότοπος <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> για κάθε χώρα ή <a href="#">Συμβάσεις Υπηρεσιών Καταναλωτών   Dell</a>	Οι Περιγραφές Υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών 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 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, εκτός αν έχει αγοραστεί από την Dell. Προς αποφυγή αμφιβολιών, αναφέρεται ότι οποιοσδήποτε όρος πληρωμής ή άλλος συμβατικός όρος, ο οποίος από τη φύση

Όροι και Προϋποθέσεις που ισχύουν για την αγορά Υπηρεσιών Dell την οποία πραγματοποιήσατε		
Τοποθεσία Πελάτη	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες Dell απευθείας από την Dell	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες Dell μέσω Εξουσιοδοτημένων Μεταπωλητών Dell
		του αφορά αποκλειστικά στην άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει όπως έχει συμφωνηθεί ανάμεσα σε εσάς και τον πωλητή.
<b>Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική</b>	<p>Επιπλέον, όσοι Πελάτες βρίσκονται στη Γαλλία, στη Γερμανία και στο Ηνωμένο Βασίλειο μπορούν να επιλέξουν την ισχύουσα διεύθυνση URL παρακάτω:</p> <p>Τοπικός ιστότοπος <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> για κάθε χώρα ή η διεύθυνση <a href="http://www.dell.com/servicecontracts">http://www.dell.com/servicecontracts</a></p> <p>ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ: <a href="#">Συμβάσεις Υπηρεσιών Καταναλωτών   Dell HB</a></p> <p>ΓΑΛΛΙΑ: <a href="#">Συμβάσεις Υπηρεσιών για Ιδιώτες   Dell Γαλλίας</a></p> <p>ΓΕΡΜΑΝΙΑ: <a href="#">Συμβάσεις Υπηρεσιών για Οικιακούς Χρήστες   Dell Γερμανίας</a></p>	<p>Οι Περιγραφές Υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών 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 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, εκτός αν έχει αγοραστεί από την Dell. Προς αποφυγή αμφιβολιών, αναφέρεται ότι οποιοσδήποτε όρος πληρωμής ή άλλος συμβατικός όρος, ο οποίος από τη φύση του αφορά αποκλειστικά στην άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει όπως έχει συμφωνηθεί ανάμεσα σε εσάς και τον πωλητή.</p>

**Σημείωση:** Οι Πελάτες μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση στον τοπικό τους ιστότοπο μέσω της διεύθυνσης [www.dell.com](http://www.dell.com) από υπολογιστή που είναι συνδεδεμένος στο διαδίκτυο στην περιοχή τους ή επιλέγοντας μία από τις επιλογές του αναπτυσσόμενου μενού «Επιλογή περιοχής/χώρας» της Dell.

#### Όλοι οι Πελάτες:

Προτού λήξει η σύμβαση υπηρεσιών που υπογράψατε και στο πλαίσιο των περιορισμών που διατυπώνονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας, ενδέχεται να μπορείτε να παρατείνετε την περίοδο ισχύος της υπηρεσίας σας με βάση τις διαθέσιμες επιλογές που θα ισχύουν τότε για το Υποστηριζόμενο Προϊόν σας, όμως με την προϋπόθεση ότι η διάρκεια της σύμβασης υπηρεσιών που υπογράψατε δεν θα ξεπεράσει τη διάρκεια της εγγύησης υλικού (όπου περιλαμβάνεται κάθε παράταση της εγγύησης). Λάβετε υπόψη ότι αυτό είναι ανεξάρτητο από τυχόν νόμιμα δικαιώματα εγγύησης που ενδέχεται να έχετε σύμφωνα με την υποχρεωτική τοπική νομοθεσία περί καταναλωτών. Επιπλέον, ο Πελάτης συμφωνεί ότι εάν 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 η οποία θα είναι διαθέσιμη προς ανασκόπηση στην ιστοσελίδα [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts).

Στον βαθμό που οποιοσδήποτε όρος της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας έρχεται σε αντίθεση με οποιονδήποτε 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 οποιονδήποτε άλλον όρο της Συμφωνίας που δεν αναιρείται από την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας.

Με την υποβολή της παραγγελίας σας για τις Υπηρεσίες, τη λήψη των Υπηρεσιών, τη χρήση των Υπηρεσιών ή του σχετικού λογισμικού ή κάνοντας κλικ ή επιλέγοντας το κουμπί ή το πλαίσιο «Συμφωνώ» ή παρόμοιο στοιχείο στον ιστότοπο Dell.com, μαζί με την αγορά σας ή εντός λογισμικού Dell ή διασύνδεσης στο διαδίκτυο, συμφωνείτε ότι δεσμεύεστε από την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και τις συμφωνίες που ενσωματώνονται διά παραπομπής στην παρούσα. Εάν υπογράφετε την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας για λογαριασμό εταιρείας ή άλλου νομικού προσώπου, δηλώνετε ότι είστε εξουσιοδοτημένοι να δεσμεύετε το εν λόγω νομικό πρόσωπο στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας, οπότε και οι όροι «εσείς» ή «Πελάτης» θα αναφέρονται στο εν λόγω νομικό πρόσωπο. Εκτός από τη λήψη της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας, σε ορισμένες χώρες ίσως απαιτείται και η επικύρωση εντύπου υπογεγραμμένης Τεκμηρίωσης παραγγελίας από τον Πελάτη.

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

- 1. Περίοδος ισχύος της υπηρεσίας** Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία υποβολής της παραγγελίας σας και είναι έγκυρη καθ' όλη την Περίοδο ισχύος της υπηρεσίας. Η «Περίοδος ισχύος υπηρεσίας» αρχίζει από την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου και καλύπτει την περίοδο που υποδεικνύεται στο τιμολόγιο του Πελάτη. Στις χώρες όπου η Dell δεν πραγματοποιεί πωλήσεις απευθείας στους τελικούς χρήστες η Περιγραφή Υπηρεσίας αρχίζει να ισχύει από τη στιγμή της πρώτης αγοράς και καλύπτει την περίοδο που δηλώνει η Dell στα υποστηρικτικά έγγραφα (π.χ. στο τιμολόγιο της Dell) και στον ιστότοπο της Dell. Αν δεν υπάρχει άλλη γραπτή συμφωνία μεταξύ Dell και Πελάτη, οι αγορές Υπηρεσιών στο πλαίσιο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας θα γίνονται αποκλειστικά για χρήση από τον Πελάτη και όχι για μεταπώληση ή για σκοπούς λειτουργίας γραφείου παροχής υπηρεσιών.
- 2. Υποστηριζόμενα Προϊόντα** Η εν λόγω Υπηρεσία είναι διαθέσιμη για Υποστηριζόμενα Προϊόντα στα οποία περιλαμβάνονται επιλεγμένα προϊόντα που φέρουν την επωνυμία Dell Inspiron™, XPS και Alienware και έχουν αγοραστεί με τυπική διάρθρωση (στο εξής «Υποστηριζόμενα Προϊόντα»). Το συγκεκριμένο Προϊόν που καλύπτεται με βάση την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας περιγράφεται στο τιμολόγιο σας ή στη σελίδα πληροφοριών η οποία περιλαμβάνεται στο δικό σας αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας. Προσθέτουμε τακτικά νέα Υποστηριζόμενα Προϊόντα. Επομένως, καλό θα είναι να επικοινωνείτε με έναν αντιπρόσωπο πωλήσεων ή να επισκέπτεστε τον ιστότοπο [www.dell.com](http://www.dell.com) εάν θέλετε να δείτε τον πιο πρόσφατα ενημερωμένο κατάλογο Υπηρεσιών που διατίθενται για τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα σας. Κάθε Υποστηριζόμενο Προϊόν φέρει σήμανση με σειριακό αριθμό (στο εξής, η «Ετικέτα Εξυπηρέτησης»). Για κάθε Υποστηριζόμενο Προϊόν, ο Πελάτης πρέπει να προμηθευτεί ξεχωριστή σύμβαση παροχής υπηρεσιών. Όποτε επικοινωνείτε με την Dell για την εν λόγω Υπηρεσία, πρέπει να αναφέρετε την Ετικέτα Εξυπηρέτησης για το Υποστηριζόμενο Προϊόν σας.
- 3. Πεδίο εφαρμογής εγγύησης υλικού.** Οι υπηρεσίες που αφορούν σε υποστήριξη ενδέχεται να περιλαμβάνουν επιλογές τεχνικής υποστήριξης (μέσω τηλεφώνου, Ίντερνετ, κ.λπ.) και ανταλλακτικά για επισκευή και εργατικά για επισκευή ή αντικατάσταση ελαττωμάτων υλικών ή εργασίας στο πλαίσιο και εντός της περιόδου της εγγύησης που ισχύει για τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα του Πελάτη (στο εξής το «Αξιολογημένο Περιστατικό»). Ανατρέξτε στη διεύθυνση [www.dell.com/warranty](http://www.dell.com/warranty) ή στον τοπικό σας ιστότοπο Dell για πληροφορίες σχετικά με την εγγύηση ή επικοινωνήστε με έναν αντιπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης της Dell για περισσότερες λεπτομέρειες.

4. **Πρόγραμμα διεθνών υπηρεσιών της Dell.** Το συγκεκριμένο πρόγραμμα παρέχει επιλογές εξυπηρέτησης και υποστήριξης όταν ταξιδεύετε και χρησιμοποιείτε επιλεγμένα Υποστηριζόμενα Προϊόντα εκτός της χώρας σας και για περίοδο μικρότερη των έξι (6) μηνών. Ορισμένες δυνατότητες εξυπηρέτησης και υποστήριξης ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες και διέπονται από τους όρους που παρατίθενται στην ενότητα «Γεωγραφικοί περιορισμοί και μετεγκατάσταση» την οποία θα βρείτε παρακάτω και από τις εξής προϋποθέσεις:
- επαλήθευση ότι δικαιούστε την υπηρεσία,
  - η υποστήριξη παρέχεται στη γλώσσα που χρησιμοποιείται από την Dell για την παροχή υποστήριξης στους πελάτες στη νέα χώρα,
  - στη χώρα αυτή υπάρχουν διαθέσιμοι τεχνικοί και εξαρτήματα (ιδίως ορισμένα εξαρτήματα, π.χ. πληκτρολόγια σε ξένη γλώσσα ή προσαρμογείς ισχύος AC ενδέχεται να μη διατίθενται),
  - ικανότητα υποστήριξης όχι στην τοπική γλώσσα της χώρας, ή έλλειψη σχεδιασμού για την τοπική αγορά, και
  - Πρέπει να μεταφέρετε την ετικέτα εξυπηρέτησης που βρίσκεται πάνω στο Υποστηριζόμενο Προϊόν στη χώρα, εάν μετακομίζετε μόνιμα σε διαφορετική χώρα. Ειδικό κανόνες για τις μεταβιβάσεις κυριότητας διατίθενται στη διεύθυνση: <https://www.dell.com/support/kbdoc/000125103>.
  - Ισχύουν πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις. Για αναλυτικότερες πληροφορίες απευθυνθείτε στο τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης της Dell.
5. **Κυριότητα εξαρτημάτων και προϊόντων.** Όλα τα ανταλλακτικά ή τα εξαρτήματα της Dell που αφαιρούνται από το Υποστηριζόμενο Προϊόν και κάθε γνήσιο προϊόν για το οποίο ο Πελάτης έλαβε προϊόν αντικατάστασης περνούν στην κυριότητα της Dell. Εάν η Dell παραδώσει ανταλλακτικό, εξάρτημα ή προϊόν αντικατάστασης στον Πελάτη, ο Πελάτης πρέπει παραχωρήσει το ελαττωματικό σύστημα ή το είδος στην Dell εκτός εάν έχει αγοράσει την υπηρεσία «Διατηρήστε τον σκληρό σας δίσκο» για το επηρεαζόμενο προϊόν οπότε μπορεί να κρατήσει τους αντίστοιχους σκληρούς δίσκους. Εάν ο Πελάτης δεν παραχωρήσει το είδος στην Dell όπως απαιτείται με βάση τα προαναφερόμενα ή δεν επιστρέψει τη 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 στο χώρο του Πελάτη), ο Πελάτης συμφωνεί να καταβάλει στην Dell το αντίτιμο της μονάδας αντικατάστασης μόλις λάβει το τιμολόγιο. **ΕΑΝ ΔΕΝ ΚΑΤΑΒΑΛΕΤΕ ΣΤΗΝ DELL ΤΗΝ ΑΞΙΑ ΟΠΟΙΟΥΔΗΠΟΤΕ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΟΥ, ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ή ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, Η DELL ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΑΚΥΡΩΣΕΙ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ, ΝΑ ΑΝΑΣΤΕΙΛΕΙ ΤΗΝ ΕΓΓΥΗΣΗ ΣΑΣ Ή/ΚΑΙ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΕ ΚΑΘΕ ΠΡΟΪΟΝ ΤΗΣ DELL ΠΟΥ ΕΧΕΤΕ ΣΤΗΝ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ ΣΑΣ ΩΣΟΤΟΥ ΚΑΤΑΒΛΗΘΕΙ ΤΟ ΟΦΕΙΛΟΜΕΝΟ ΠΟΣΟ Ή/ΚΑΙ ΝΑ ΠΡΟΒΕΙ ΣΕ ΑΛΛΕΣ ΝΟΜΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ.** Η αναστολή εγγύησης ή υπηρεσίας λόγω μη κατάλληλης επιστροφής εξαρτήματος ή προϊόντος δεν θα επηρεάσει την περίοδο ισχύος της εγγύησής σας ή της σύμβασης παροχής υπηρεσιών.
6. **Ανταλλακτικά.** Η Dell κάνει χρήση και ο Πελάτης την εξουσιοδοτεί ρητά για χρήση καινούριων και ανασκευασμένων εξαρτημάτων και προϊόντων διαφόρων κατασκευαστών κατά την εκτέλεση επισκευών και την αντικατάσταση προϊόντων.
7. **Προηγμένη υπηρεσία αντικατάστασης.** Όροι για όλα τα επίπεδα υπηρεσιών Η Dell μπορεί να προσφερθεί να σας παράσχει εξάρτημα ή προϊόν αντικατάστασης (στο εξής «Είδος αντικατάστασης») βάσει της δυνατότητας Προηγμένης υπηρεσίας αντικατάστασης, ανεξάρτητα από το αρχικό επίπεδο της υπηρεσίας που αγοράσατε. Πριν από την παροχή Προηγμένης υπηρεσίας αντικατάστασης και την αποστολή είδους αντικατάστασης η Dell

ενδέχεται να σας ζητήσει αριθμό έγκυρης πιστωτικής κάρτας και εξουσιοδότηση για τη χρέωση του ποσού στην κάρτα σας ή καταβολή του ποσού για το εν λόγω είδος αντικατάστασης. Εάν δεν επιθυμείτε να δώσετε εξουσιοδότηση για τη χρέωση του ποσού σε πιστωτική κάρτα ή να καταβάλετε το ποσό όπως καθορίζεται στην τρέχουσα παράγραφο, δεν θα σας παρασχεθεί είδος αντικατάστασης σε Προηγμένη υπηρεσία αντικατάστασης. Δεν θα χρεώσουμε την πιστωτική σας κάρτα για το είδος αντικατάστασης ή θα σας επιστρέψουμε το ποσό που καταβάλατε για το εν λόγω είδος: 1) εφόσον μας επιστρέψετε το αρχικό εξάρτημα ή προϊόν εντός 10 ημερών αφότου παραλάβετε το είδος αντικατάστασης και 2) εφόσον επιβεβαιώσουμε ότι το πρόβλημα του προϊόντος σας καλύπτεται από την εγγύηση που ισχύει για τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα του Πελάτη ή από έγκυρη σύμβαση υποστήριξης. Ανατρέξτε στη διεύθυνση [www.dell.com/warranty](http://www.dell.com/warranty) ή στον τοπικό σας ιστότοπο Dell για πληροφορίες σχετικά με την εγγύηση ή επικοινωνήστε με έναν αντιπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης της Dell για περισσότερες λεπτομέρειες. Εάν δεν παραλάβουμε το αρχικό εξάρτημα ή προϊόν σας εντός 10 ημερών, θα χρεώσουμε στην πιστωτική σας κάρτα την τότε ισχύουσα τυπική τιμή του Είδους αντικατάστασης ή, εάν είχε ζητηθεί η καταβολή του ποσού πριν από την αποστολή του είδους, δεν θα σας επιστρέψουμε τα χρήματα. Αν μετά την παραλαβή του αρχικού εξαρτήματος ή προϊόντος σας διαπιστώσουμε ότι το πρόβλημά του δεν καλύπτεται από την εγγύηση που ισχύει ή από έγκυρη σύμβαση υποστήριξης, τότε θα σας δοθεί η δυνατότητα να επιστρέψετε το είδος αντικατάστασης με δικά σας έξοδα εντός δέκα (10) ημερών από την ημερομηνία της επικοινωνίας μας μαζί σας για να σας ενημερώσουμε ότι το πρόβλημά σας δεν καλύπτεται και αν δεν επιστρέψετε το είδος αντικατάστασης, τότε θα χρεώσουμε στην πιστωτική σας κάρτα την τότε ισχύουσα τυπική τιμή του ή, αν είχε ζητηθεί η καταβολή του ποσού πριν από την αποστολή του είδους, δεν θα σας επιστρέψουμε τα χρήματα.

### Σημαντικές πρόσθετες πληροφορίες

**Χωρίς εγγυήσεις.** ΣΤΟΝ ΒΑΘΜΟ ΠΟΥ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ, Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΑΠΟΔΕΧΕΤΑΙ ΚΑΙ ΣΥΜΦΩΝΕΙ ΟΤΙ ΛΟΓΩ ΤΗΣ ΦΥΣΗΣ ΤΗΣ Η ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ «ΩΣ ΕΧΕΙ» ΚΑΙ ΟΤΙ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Ή ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Η DELL ΟΥΔΕΜΙΑ ΕΓΓΥΗΣΗ ΠΑΡΕΧΕΙ, ΟΥΤΕ ΡΗΤΗ ΟΥΤΕ ΣΙΩΠΗΡΗ, ΟΠΟΥ ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΚΑΘΕ ΣΙΩΠΗΡΗ ΕΓΓΥΗΣΗ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑΣ Ή ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΚΟΠΟ. Η DELL ΑΠΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΡΗΤΑ ΚΑΘΕ ΕΓΓΥΗΣΗ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΕΓΓΡΑΦΟ.

**Περιορισμός ευθύνης.** ΣΤΟΝ ΒΑΘΜΟ ΠΟΥ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ, Η ΜΟΝΑΔΙΚΗ ΚΑΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΟΛΟΚΛΗΡΗ Η ΣΥΛΛΟΓΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ DELL ΜΕΣΩ ΣΥΜΒΑΣΗΣ, ΑΣΤΙΚΟΥ ΑΔΙΚΗΜΑΤΟΣ Ή ΑΛΛΩΣ, ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ, ΕΙΝΑΙ Η ΚΑΤ' ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΟΣΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΒΛΗΘΗΚΑΝ ΣΤΗΝ DELL ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Η ΟΠΟΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΒΑΣΗ ΤΗΣ ΑΞΙΩΣΗΣ. Η DELL ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΕΝ ΦΕΡΕΙ ΕΥΘΥΝΗ ΠΡΟΣ ΣΕ ΕΣΑΣ Ή ΠΡΟΣ ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΟ ΑΤΟΜΟ ΓΙΑ ΟΠΟΙΕΣΔΗΠΟΤΕ ΖΗΜΙΕΣ, ΟΠΟΥ ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ ΕΜΜΕΣΕΣ, ΘΕΤΙΚΕΣ, ΕΙΔΙΚΕΣ Ή ΑΠΟΘΕΤΙΚΕΣ ΖΗΜΙΕΣ, ΔΑΠΑΝΕΣ, ΚΟΣΤΟΣ, ΚΕΡΔΗ, ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ ΠΟΣΑ ΕΞΟΙΚΟΙΝΟΜΗΣΗΣ Ή ΚΕΡΔΗ, ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ Ή ΑΛΛΟΙΩΜΕΝΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ, Ή ΑΛΛΗ ΕΥΘΥΝΗ ΠΟΥ ΑΠΟΡΡΕΙ ΑΠΟ Ή ΕΧΕΙ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΜΦΩΝΙΑ, Ή ΟΦΕΙΛΕΤΑΙ ΣΤΗΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ, ΣΤΗΝ ΑΠΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ, ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ Ή ΣΤΗΝ ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, Ή ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΟΠΟΙΩΝΔΗΠΟΤΕ ΥΛΙΚΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΘΑ ΠΑΡΑΣΧΕΘΟΥΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΠΑΡΟΝ.

Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΝΟΜΙΜΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΕΧΕΤΕ ΚΑΙ ΑΛΛΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΟΥ ΠΟΙΚΙΛΛΟΥΝ ΚΑΤΑ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑ. ΣΕ ΟΡΙΣΜΕΝΕΣ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΕΣ ΔΕΝ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ Η ΕΞΑΙΡΕΣΗ Ή Ο ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ (Α) ΘΕΤΙΚΩΝ Ή ΑΠΟΘΕΤΙΚΩΝ ΖΗΜΙΩΝ Ή (Β) ΣΙΩΠΗΡΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ, ΟΠΟΤΕ ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΜΗΝ ΙΣΧΥΟΥΝ ΟΙ ΠΡΟΑΝΑΦΕΡΘΕΙΣ ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ.



**Δεσμευτική διατιησία.** ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΤΙΣ ΗΠΑ ΚΑΙ ΣΤΟΝ ΚΑΝΑΔΑ: Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΑΠΑΙΤΕΙ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΙΤΗΣΙΑΣ ΣΕ ΚΑΘΕ ΜΕΜΟΝΩΜΕΝΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ, ΚΑΙ ΟΧΙ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΥΓΗ ΣΤΑ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ Ή ΤΙΣ ΟΜΑΔΙΚΕΣ ΑΓΩΓΕΣ. ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ ΤΟΥΣ ΑΛΛΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ: ΟΙ ΟΡΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΙΣΧΥΟΥΝ ΓΙΑ ΕΣΑΣ ΠΑΡΑΤΙΘΕΝΤΑΙ ΣΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΣΑΣ. Ούτε η Dell ούτε εσείς μπορείτε να εγείρετε αγωγή οποιασδήποτε μορφής στο πλαίσιο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας εάν περάσει διάστημα άνω των δεκαοκτώ (18) μηνών από το γεγονός που αποτέλεσε την αιτία της αγωγής ή, σε περίπτωση μη πληρωμής, εάν περάσει διάστημα άνω των δεκαοκτώ (18) μηνών από την ημερομηνία της τελευταίας πληρωμής.

**Εφαρμοστέο δίκαιο.** Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΜΦΩΝΙΑ, ΣΤΟΝ ΒΑΘΜΟ ΠΟΥ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ, ΘΑ ΔΙΕΠΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΝΟΜΟΥΣ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΕΙΑΣ ΤΟΥ ΤΕΞΑΣ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΑΠΟ ΑΝΤΙΦΑΣΕΙΣ ΣΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΤΩΝ ΝΟΜΩΝ. ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΙΣΧΥΟΥΝ ΓΙΑ ΕΣΑΣ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΟΠΩΣ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΤΟΝ ΠΙΝΑΚΑ Α Ή ΣΤΟΥΣ ΙΣΧΥΟΝΤΕΣ ΟΡΟΥΣ ΠΩΛΗΣΗΣ.

**Δυνατότητα διαχωρισμού.** Εάν οποιαδήποτε διάταξη της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας κριθεί άκυρη ή μη εφαρμόσιμη, οι συμβαλλόμενοι συμφωνούν ότι θα τη διαγράψουν και ότι οι υπόλοιπες διατάξεις θα συνεχίσουν να ισχύουν.

**Εμπορικά εύλογα όρια στο πεδίο εφαρμογής της υπηρεσίας.** Η Dell μπορεί να αρνηθεί να παράσχει τις Υπηρεσίες εάν, κατά τη γνώμη της, η παροχή των Υπηρεσιών δημιουργεί μη εύλογο κίνδυνο για την Dell ή για τους παρόχους υπηρεσιών της Dell ή δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής των Υπηρεσιών. Η Dell δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε αποτυχία ή καθυστέρηση εκπλήρωσης των υποχρεώσεων της εξαιτίας λόγων που δεν μπορεί να ελέγξει. Η Υπηρεσία καλύπτει μόνο τις χρήσεις για τις οποίες σχεδιάστηκε το Υποστηριζόμενο Προϊόν Dell. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η Dell μπορεί να μην είναι σε θέση να λύσει το συγκεκριμένο πρόβλημα του Πελάτη.

**Προαιρετικές υπηρεσίες.** Ενδέχεται να υπάρχουν διαθέσιμες για αγορά από την Dell προαιρετικές υπηρεσίες (όπως υποστήριξη στο σημείο όπου τη χρειάζεστε, εγκατάσταση, συμβουλευτικές υπηρεσίες, διαχειριζόμενη και επαγγελματική υποστήριξη ή υπηρεσίες κατάρτισης) οι οποίες ποικίλλουν και εξαρτώνται από την τοποθεσία του Πελάτη. Για τις προαιρετικές υπηρεσίες ενδέχεται να απαιτείται χωριστή συμφωνία με την Dell. Εάν δεν υπάρχει σύμβαση αυτού του είδους, οι προαιρετικές υπηρεσίες παρέχονται με βάση τους όρους και τις προϋποθέσεις που παρατίθενται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας.

**Ανάθεση.** Η Dell έχει το δικαίωμα να αναθέσει την εν λόγω Υπηρεσία και/ή Περιγραφή υπηρεσίας σε ειδικευμένους τρίτους παροχείς υπηρεσιών.

**Ολοκληρωμένη Συμφωνία.** Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΥΝΙΣΤΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΚΑΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΗ ΔΗΛΩΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΕΣΑΣ ΚΑΙ ΣΤΗΝ DELL ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΑΘΙΣΤΑ ΚΑΘΕ ΠΡΟΓΕΝΕΣΤΕΡΗ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΠΡΟΤΑΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΟ ΘΕΜΑ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ.

**Ακύρωση.** Εάν αγοράσατε τη συγκεκριμένη υπηρεσία από κάποιον άλλο πωλητή πλην της Dell, πληροφορίες για την πολιτική επιστροφών θα βρείτε στην απόδειξη ή σε οποιοδήποτε άλλο έντυπο τεκμηρίωσης της αγοράς σας και μπορείτε να επισκεφτείτε το αρχικό σημείο αγοράς για επιστροφές, ακυρώσεις ή επιστροφή χρημάτων. ΟΣΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΑΓΟΡΑΣΟΥΝ ΠΡΟΪΟΝ ΑΠΟ ΤΗΝ DELL ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΑΚΥΡΩΣΟΥΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΣΤΕΛΝΟΝΤΑΣ ΣΤΗΝ DELL ΓΡΑΠΤΗ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΦΑΣΗ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΤΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΤΟΥΣ ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΤΡΙΑΝΤΑ (30) ΗΜΕΡΕΣ ΝΩΡΙΤΕΡΑ, ΕΚΤΟΣ ΑΝ ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΑ ΣΤΟΥΣ ΙΣΧΥΟΝΤΕΣ ΟΡΟΥΣ ΠΩΛΗΣΗΣ. Η DELL ΘΑ ΕΚΔΩΣΕΙ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΧΡΗΜΑΤΩΝ ΣΕ ΕΣΑΣ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΜΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΤΜΗΜΑ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥ ΙΣΧΥΟΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΕΧΕΤΕ ΠΛΗΡΩΣΕΙ. ΕΑΝ ΕΧΟΥΝ ΠΕΡΑΣΕΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΑΠΟ ΤΡΙΑΝΤΑ (30) ΗΜΕΡΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ, ΤΟΤΕ ΔΕΝ ΘΑ ΕΠΙΣΤΡΑΦΟΥΝ ΧΡΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΕΝ ΛΟΓΩ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.

Η ΒΑΣΙΚΗ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗ ΕΓΓΥΗΣΗ ΥΛΙΚΟΥ Ή Η ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΒΑΣΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΛΙΚΟΥ, ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΙΣΧΥΟΝΤΑ, ΔΕΝ ΑΚΥΡΩΝΟΝΤΑΙ. ΕΑΝ ΑΚΥΡΩΘΟΥΝ ΠΑΡΑΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ Ή ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΣΤΙΓΜΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΤΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΜΕΙΩΘΕΙ ΚΑΘΕ ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΕΚΠΤΩΣΗ ΚΑΙ ΝΑ ΚΡΙΘΕΙ ΕΠΙΒΕΒΛΗΜΕΝΗ Η ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΟΛΟΚΛΗΡΟΥ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.

Εάν είστε ιδιώτης, η ανωτέρω ρήτρα Ακύρωσης δεν επηρεάζει τις τυπικές εγγυήσεις ή τα δικαιώματα που ισχύουν για τους ιδιώτες καταναλωτές.

Η Dell δύναται να ακυρώσει την παρούσα Υπηρεσία ανά πάσα στιγμή κατά την περίοδο ισχύος της, για οποιονδήποτε από τους εξής λόγους:

- Ο Πελάτης δεν κατέβαλε το συνολικό τίμημα για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία σύμφωνα με τους όρους του τιμολογίου.
- Ο Πελάτης αρνείται να συνεργαστεί με τον αντιπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης της Dell που τον βοηθά ή με τον τεχνικό υποστήριξης στον χώρο του.
- Ο Πελάτης δεν τήρησε όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας.
- Αν απειλήσετε προφορικά ή σωματικά τον εκπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης της Dell ή τον τεχνικό που θα έρθει στον χώρο σας.
- Η τοποθεσία ή η γενική περιοχή όπου βρίσκεται το προϊόν είναι μολυσμένη από έντομα, τρωκτικά, ζιζάνια, βιοκινδύνους, περιπτώματα ανθρώπων ή ζώων ή/και χημικά οπότε και κρίνεται ευλόγως μη ασφαλής από τον τεχνικό στον χώρο σας ή
- Ο Πελάτης κατ' επανάληψη χρησιμοποιεί αθέμιτα την Υπηρεσία για ζητήματα που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της ή παραβιάζει με οποιονδήποτε άλλο τρόπο τους όρους της πολιτικής της Dell περί θεμιτής χρήσης όπως παρατίθεται στο παρόν.

Εάν η Dell ακυρώσει τη συγκεκριμένη Υπηρεσία για οποιονδήποτε από τους προαναφερόμενους λόγους, θα στείλει στον Πελάτη γραπτή ειδοποίηση για την ακύρωση στη διεύθυνση που υποδεικνύεται στο τιμολόγιο προς τον Πελάτη. Η ειδοποίηση θα περιλαμβάνει τον λόγο και την ημερομηνία ισχύος της ακύρωσης, η οποία δεν μπορεί να απέχει λιγότερο από δέκα (10) ημέρες από την ημερομηνία αποστολής της ειδοποίησης ακύρωσης από την Dell στον Πελάτη, εκτός εάν η κατά τόπους νομοθεσία απαιτεί άλλες διατάξεις περί ακύρωσης οι οποίες δεν μπορούν να τροποποιηθούν βάσει ιδιωτικής συμφωνίας. Εάν η Dell ακυρώσει την εν λόγω υπηρεσία για οποιονδήποτε από τους προαναφερόμενους λόγους, ο Πελάτης δεν θα δικαιούται επιστροφή των καταβληθέντων ή οφειλόμενων ποσών προς την Dell. Επιπλέον, η Dell έχει το δικαίωμα, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, να τερματίσει τις Υπηρεσίες αφού στείλει σχετική ειδοποίηση στον Πελάτη τριάντα (30) ημέρες νωρίτερα, οπότε ο Πελάτης θα δικαιούται επιστροφή κατ' αναλογία του ποσού που έχει καταβάλει για Υπηρεσίες που δεν του παρασχέθηκαν.

**Γεωγραφικοί περιορισμοί και μετεγκατάσταση.** Η Υπηρεσία αυτή παρέχεται στις εγκαταστάσεις που αναφέρονται στο τιμολόγιο του Πελάτη. Η Υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις περιοχές. Στις περιπτώσεις μετεγκατάστασης σε χώρα προορισμού όπου η Υπηρεσία είναι ήδη διαθέσιμη, η Dell θα καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες για να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της στο πλαίσιο της Υπηρεσίας με βάση τους όρους της στη χώρα προορισμού. Στις περιπτώσεις μετεγκατάστασης σε χώρα όπου η Υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη, δεν θα γίνεται μεταβίβαση της Υπηρεσίας. Οι επιλογές της Υπηρεσίας, όπου περιλαμβάνονται τα επίπεδα υπηρεσιών και οι ώρες τεχνικής υποστήριξης, θα διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική θέση και ορισμένες επιλογές ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες για αγορά στην τοποθεσία του Πελάτη. Η υποχρέωση της Dell να παρέχει τις Υπηρεσίες σε μετεγκατεστημένα Υποστηριζόμενα Προϊόντα εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα στην περιοχή και ενδέχεται να επιφέρει πρόσθετες χρεώσεις.

**Μεταβίβαση υπηρεσίας.** Στο πλαίσιο των περιορισμών που προβλέπονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας, ο Πελάτης μπορεί να μεταβιβάσει την παρούσα Υπηρεσία σε τρίτο, ο οποίος θα αγοράσει ολόκληρο το Υποστηριζόμενο Προϊόν του Πελάτη πριν από τη λήξη της τρέχουσας περιόδου 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 ιδιοκτήτη (ή έναν προηγούμενο εκδοχέα) και έχει συμμορφωθεί με όλες τις διαδικασίες μεταβίβασης που είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) (για ΗΠΑ και Καναδά) και <https://www.dell.com/servicecontracts>. Ενδέχεται να ισχύει κάποιο τέλος μεταβίβασης. Θα πρέπει να έχετε υπόψη σας ότι, εάν ο Πελάτης ή ο δικαιούχος 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 ενδέχεται να μην έχει κάλυψη ή να επιβαρυνθεί με πρόσθετη χρέωση για να διατηρήσει τις ίδιες κατηγορίες κάλυψης της υποστήριξης στη νέα περιοχή. Εάν ο Πελάτης επιλέξει να μην επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις αυτού του είδους, η Υπηρεσία του Πελάτη μπορεί να αλλάξει αυτόματα και να περάσει σε κατηγορίες υποστήριξης που είναι διαθέσιμες στην ίδια ή μικρότερη τιμή στη νέα περιοχή χωρίς δυνατότητα επιστροφής χρημάτων. Απαγορεύεται η μεταβίβαση της Υπηρεσίας σε άλλη συσκευή ή Ετικέτα Εξυπηρέτησης.

**Πολιτική θεμιτής χρήσης.** Η χρήση των συγκεκριμένων Υπηρεσιών διέπεται από την πολιτική της Dell περί θεμιτής χρήσης. Η πολιτική της Dell περί θεμιτής χρήσης προβλέπει ότι εάν διαπιστωθεί οποιαδήποτε στιγμή ότι κάποιος χρήστης δεν χρησιμοποιεί ορθά τις Υπηρεσίες ξεφεύγοντας από το επίπεδο της ευλόγως αναμενόμενης χρήσης, η Dell διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει ή να ακυρώσει τις εν λόγω Υπηρεσίες. Επιπλέον, στον βαθμό που επιτρέπεται από την τοπική νομοθεσία, η Dell διατηρεί το δικαίωμα να ανακαλέσει ή να ακυρώσει Υπηρεσίες που η Dell, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, κρίνει ότι χρησιμοποιούνται (α) με δόλο, (β) από άτομο πλην του δικαιούχου πελάτη ή του εξουσιοδοτημένου εκδοχέα του σύμφωνα με το παρόν, ή (γ) για οποιοδήποτε σύστημα υπολογιστή εκτός από το Υποστηριζόμενο Προϊόν.

**Καταγραφή κλήσεων.** Η Dell ή τρίτοι υπεργολάβοι της, στο πλαίσιο της διεκπεραίωσης των υποχρεώσεών τους να παρέχουν την υπηρεσία Premium Support Plus (οι «Υπηρεσίες») και κατά τη διακριτική τους ευχέρεια και αποκλειστικά για τους σκοπούς παρακολούθησης της ποιότητας απόκρισης της Dell, έχουν το δικαίωμα να καταγράφουν μέρος ή το σύνολο των κλήσεων, συνομιλιών, email και άλλων αλληλεπιδράσεων ανάμεσα σε εσάς και την Dell. Η Dell θα χειριστεί τα προσωπικά δεδομένα σας, το οποίο μπορεί να περιλαμβάνει τη μεταφορά των δεδομένων σας σε άλλες δικαιοδοσίες, σύμφωνα με τη [Δήλωση απορρήτου της Dell](#). Εάν δεν συμφωνείτε με αυτούς τους όρους, παρακαλούμε να μην χρησιμοποιήσετε τις Υπηρεσίες.

## Πίνακας Α

### Όροι και προϋποθέσεις που ισχύουν σε συγκεκριμένες χώρες και πολιτείες

Εκτός εάν αναφέρονται/ορίζονται ξεχωριστές διατάξεις για την εφαρμοστέα νομοθεσία και δικαιοδοσία για τη χώρα του Πελάτη στον Πίνακα Α ή σε άλλο σημείο της Περιγραφής Υπηρεσίας, κάθε μέρος συμφωνεί στις διατάξεις της εφαρμοστέας νομοθεσίας και δικαιοδοσίας που ορίζονται στους όρους πώλησης της Υπηρεσίας, χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η επιλογή ή οι κανόνες σύγκρουσης κανόνων των νόμων ή η Συνθήκη των Ηνωμένων Εθνών για τις Διεθνείς πωλήσεις αγαθών.

### Διατάξεις ανά χώρα για την ισχύουσα νομοθεσία και δικαιοδοσία για πελάτες στην Ασία, στις χώρες του Ειρηνικού Ωκεανού και στην Ιαπωνία (API).

Η εφαρμοστέα νομοθεσία και ο καθορισμός των δικαστηρίων που μπορούν να εκδικάσουν κάθε διαφορά που ενδέχεται να προκύψει και οφείλεται ή αφορά στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας εξαρτώνται από το πού βρίσκεται η έδρα του Πελάτη. Ο κάθε συμβαλλόμενος συμφωνεί για την παρακάτω εφαρμοστέα νομοθεσία που διέπει τη συμφωνία, χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η επιλογή ή οι κανόνες σύγκρουσης των νόμων ή η Συνθήκη των Ηνωμένων Εθνών για τις Διεθνείς πωλήσεις αγαθών, και υπό την αποκλειστική δικαιοδοσία των παρακάτω αρμόδιων δικαστηρίων.

Χώρα έδρας του Πελάτη:	Η εφαρμοστέα νομοθεσία είναι:	Τα δικαστήρια που έχουν δικαιοδοσία είναι:
<b>Κίνα</b>	Νόμοι της Λαϊκής Δημοκρατίας της Κίνας	Αποκλειστική δικαιοδοσία του Λαϊκού Δικαστηρίου στην Ξιαμέν
<b>Χονγκ Κονγκ και Μακάο</b>	Νόμοι του Χονγκ Κονγκ	Μη αποκλειστική δικαιοδοσία των δικαστηρίων του Χονγκ Κονγκ
<b>Ταϊβάν</b>	Νόμοι της Ταϊβάν	Μη αποκλειστική δικαιοδοσία του Πρωτοβάθμιου Δικαστηρίου της Ταϊπέι στη Δημοκρατία της Κίνας
<b>Κορέα</b>	Νόμοι της Κορέας	Μη αποκλειστική δικαιοδοσία του περιφερειακού δικαστηρίου της Σεούλ
<b>Μαλαισία</b>	Νόμοι της Μαλαισίας	Μη αποκλειστική δικαιοδοσία των δικαστηρίων της Μαλαισίας
<b>Σιγκαπούρη</b>	Νόμοι της Σιγκαπούρης	Μη αποκλειστική δικαιοδοσία των δικαστηρίων της Σιγκαπούρης
<b>Ταϊλάνδη</b>	Νόμοι της Ταϊλάνδης	Μη αποκλειστική δικαιοδοσία των δικαστηρίων της Ταϊλάνδης
<b>Ινδία</b>	Νόμοι της Ινδίας	Αποκλειστική δικαιοδοσία των δικαστηρίων της Μπανγκαλόρ
<b>Ινδονησία</b>	Νόμοι της Δημοκρατίας της Ινδονησίας	Μη αποκλειστική δικαιοδοσία του περιφερειακού δικαστηρίου της Κεντρικής Τζακάρτα
<b>Οποιαδήποτε άλλη χώρα στην περιοχή της Ασίας, των χωρών του Ειρηνικού Ωκεανού και της Ιαπωνίας, που δεν αναφέρεται διαφορετικά</b>	Νόμοι της Σιγκαπούρης	Μη αποκλειστική δικαιοδοσία των δικαστηρίων της Σιγκαπούρης
<b>Αυστραλία</b>	Νόμοι της Αυστραλίας	Μη αποκλειστική δικαιοδοσία των δικαστηρίων της Νέας Νότιας Ουαλίας
<b>Νέα Ζηλανδία</b>	Νόμοι της Νέας Ζηλανδίας	Μη αποκλειστική δικαιοδοσία των δικαστηρίων της Νέας Ζηλανδίας

#### Διατάξεις ανά χώρα για πελάτες στον Καναδά

**Εφαρμοστέο δίκαιο.** Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ, ΣΤΟΝ ΒΑΘΜΟ ΠΟΥ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ, ΘΑ ΔΙΕΠΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΝΟΜΟΥΣ ΤΗΣ ΕΠΑΡΧΙΑΣ ΤΟΥ ΟΝΤΑΡΙΟ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΚΟΥΣ ΝΟΜΟΥΣ ΤΟΥ ΚΑΝΑΔΑ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΑΠΟ ΔΙΕΝΕΞΕΙΣ ΚΑΝΟΝΩΝ ΤΩΝ ΝΟΜΩΝ.

**Ειδοποιήσεις.** Τυχόν γραπτές ειδοποιήσεις που παρέχονται από εσάς στην Dell πρέπει να αποστέλλονται στην εξής διεύθυνση: Dell Canada Inc., 155 Gordon Baker Rd. Suite 501, North York, ON, M2H3N5, Attn: Service and Support Department.

#### Διατάξεις ανά χώρα για πελάτες ΗΠΑ ("OCONUS")

Ειδοποιήσεις. Πρέπει να στέλνετε κάθε γραπτή ειδοποίησή σας προς την Dell στη διεύθυνση: Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department.

### **Διατάξεις ανά χώρα για πελάτες στην ΕΕ**

ΩΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ, ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΔΙΚΑΙΟΥΣΤΕ ΑΠΟ ΤΟ ΝΟΜΟ ΔΩΡΕΑΝ ΕΝΔΙΚΑ ΜΕΣΑ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΠΟΥ ΑΓΟΡΑΣΑΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ DELL. ΚΑΝΕΝΑΣ ΟΡΟΣ ΑΠΟ ΟΣΟΥΣ ΠΑΡΑΤΙΘΕΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΕΝ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΟΥΤΕ ΜΕΙΩΝΕΙ ΤΑ ΤΥΠΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΝΔΙΚΑ ΜΕΣΑ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΔΙΚΑΙΟΥΤΑΙ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΙ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΔΕΝ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ ΝΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΘΟΥΝ ΟΥΤΕ ΝΑ ΜΕΙΩΘΟΥΝ.

### **Διατάξεις ανά χώρα για πελάτες στη Λατινική Αμερική**

Σε περίπτωση αντίφασης μεταξύ της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας και των Όρων Πώλησης σε ιδιώτες καταναλωτές της Dell ή των Εμπορικών Όρων Πώλησης της Dell, ανάλογα με την περίπτωση, θα υπερισχύουν οι τελευταίοι. ΚΑΝΕΝΑΣ ΟΡΟΣ ΑΠΟ ΟΣΟΥΣ ΠΑΡΑΤΙΘΕΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΕΝ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΟΥΤΕ ΜΕΙΩΝΕΙ ΤΑ ΤΥΠΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΝΔΙΚΑ ΜΕΣΑ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΔΙΚΑΙΟΥΤΑΙ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΙ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΔΕΝ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ ΝΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΘΟΥΝ ΟΥΤΕ ΝΑ ΜΕΙΩΘΟΥΝ.

### **Διατάξεις ανά πολιτεία για Πελάτες από τις ΗΠΑ που αγόρασαν προϊόντα για προσωπική, οικογενειακή ή οικιακή χρήση**

Οι όροι που παρατίθενται στην τρέχουσα παράγραφο αφορούν ειδικά τις εγγυήσεις και τις υπηρεσίες που αγοράζονται με χωριστή χρέωση σε ορισμένες πολιτείες. Εάν δεν είστε μόνιμος κάτοικος της πολιτείας που καθορίζεται σε καθεμιά από τις παρακάτω παραγράφους την εποχή που θα αγοράσετε την υπηρεσία με χωριστή χρέωση, τότε δεν θα έχετε τα συγκεκριμένα δικαιώματα ή/και δεν δικαιούστε τα συγκεκριμένα διορθωτικά μέτρα. Δεν είμαστε υποχρεωμένοι να παράσχουμε την υπηρεσία με βάση τους παρόντες όρους παρά μόνο στις πολιτείες που ορίζονται παρακάτω. Ο όρος «Συμφωνία» σε αυτή την ενότητα αναφέρεται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας.

**Πελάτες στην Αλαμπάμα και στην Τζόρτζια.** Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα Συμφωνία καλύπτονται από την πλήρη πίστη και εμπιστοσύνη της Dell.

**Πελάτες στην Καλιφόρνια.** Έχετε το δικαίωμα να ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία ανά πάσα στιγμή ακολουθώντας τις διαδικασίες ακύρωσης που παραθέτει. Εάν ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία εντός 30 ημερών από τη λήψη της, θα σας επιστραφεί όλο το ποσό που καταβάλατε εάν δεν έχουν εγερθεί αξιώσεις κατά της σύμβασης. Εάν έχει εγερθεί κάποια αξίωση κατά της σύμβασης, τότε θα σας επιστραφεί ένα ποσό κατ' αναλογία με βάση την τιμή λιανικής όσων υπηρεσιών σας παρασχέθηκαν. Εάν ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία αφού παρέλθει διάστημα τριάντα (30) ημερών από την παραλαβή της, δικαιούστε επιστροφή ποσού κατ' αναλογία ως εξής: Επιστρεφόμενο ποσό = Η Συνολική τιμή μείον (α) τον αριθμό των ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του καλυπτόμενου υλικού ωστόσο λάβουμε ειδοποίηση για την ακύρωσή σας διά την περίοδο ισχύος της παρούσας Συμφωνίας, (β) 0,1 επί τη Συνολική τιμή· και (γ) το κόστος κάθε υπηρεσίας επισκευής ή αντικατάστασης που θα έχει παρασχεθεί πριν από την ακύρωση. Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα

ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στο Κολοράντο.** Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στην Κολορένια.** Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στη Φλόριντα.** Οι όροι οι οποίοι παρατίθενται στην τρέχουσα παράγραφο αφορούν ειδικά τους μόνιμους κατοίκους της Φλόριντα που αγοράζουν τόσο το υλικό όσο και την παρούσα Συμφωνία για προσωπικούς, οικογενειακούς ή οικιακούς λόγους. Εάν δεν είστε μόνιμος κάτοικος της Φλόριντα τη στιγμή που αγοράζετε το υλικό και την παρούσα Συμφωνία για προσωπικούς, οικογενειακούς ή οικιακούς λόγους, τότε δεν θα έχετε τα συγκεκριμένα δικαιώματα ή/και δεν δικαιούστε τα συγκεκριμένα ένδικα μέσα. Έχετε το δικαίωμα να ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία ανά πάσα στιγμή ακολουθώντας τις διαδικασίες ακύρωσης που παραθέτει. Σε περίπτωση που ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία, δικαιούστε επιστροφή των χρημάτων σας η οποία θα υπολογιστεί με βάση το 90% της κατ' αναλογία μη δεδουλευμένης τιμής αγοράς μείον εξοφλημένες αξιώσεις ή μείον το κόστος επισκευών που έχουν γίνει για λογαριασμό σας. Σε περίπτωση ακύρωσης της σύμβασης από την Dell, το επιστρεφόμενο ποσό θα υπολογιστεί με βάση το 100% της κατ' αναλογία μη δεδουλευμένης τιμής αγοράς. Η διαιτησία για κάθε αξίωση και διαφορά και για το σύνολό τους όπως προκύπτει αποκλειστικά και μόνο από τους όρους και τις προϋποθέσεις της παρούσας Συμφωνίας δεν είναι δεσμευτική, εκτός αν οι συμβαλλόμενοι συμφωνήσουν γραπτώς ότι θέλουν να είναι δεσμευτική κατά την υποβολή μιας αξίωσης ή απαίτησης για διαιτησία. Η παρούσα Συμφωνία θα διέπεται από τους νόμους της Πολιτείας του Τέξας. Ωστόσο, στον βαθμό που αυτή η εφαρμοστέα νομοθεσία απαγορεύεται ρητά από τους νόμους της Φλόριντα οι οποίοι διέπουν τις κοινοπραξίες παροχής εγγύησης υπηρεσιών σε ορισμένες περιπτώσεις, τότε θα ισχύουν οι νόμοι της Φλόριντα. Δεν ισχύουν χρεώσεις για τη μεταβίβαση ή την υποβάθμιση των υπηρεσιών λόγω γεωγραφικών περιορισμών. Εάν απαιτείται η υποβάθμιση των υπηρεσιών ως αποτέλεσμα της μεταφοράς του υλικού σε νέα τοποθεσία, τότε έχετε το δικαίωμα να ακυρώσετε την εν λόγω Συμφωνία και να σας επιστραφούν χρήματα κατ' αναλογία όπως καθορίζεται στις αμέσως προηγούμενες διατάξεις. Η Dell Marketing L.P. είναι μια αδειοδοτημένη κοινοπραξία παροχής εγγύησης υπηρεσιών στη Φλόριντα και είναι ο εκδότης της παρούσας Συμφωνίας. Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell



αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στη Χαβάη.** Εάν ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία με βάση τις διαδικασίες ακύρωσης που παραθέτει και δεν σας επιστρέψουμε το ποσό της τιμής αγοράς που αναγράφεται στην παρούσα Συμφωνία εντός σαράντα πέντε (45) ημερών μετά την ακύρωσή σας, είμαστε υποχρεωμένοι να σας καταβάλουμε το οφειλόμενο ποσό προσαυξημένο κατά 10% ανά μήνα ως πρόστιμο. Το δικαίωμα ακύρωσης της παρούσας Συμφωνίας ισχύει μόνο για τον αρχικό κάτοχό της και δεν επιτρέπεται να μεταβιβαστεί σε επόμενους κατόχους της. Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στο Ιλινόις.** Έχετε το δικαίωμα να ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία ανά πάσα στιγμή ακολουθώντας τις διαδικασίες ακύρωσης που παραθέτει. Εάν ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία αφού παρέλθει διάστημα τριάντα (30) ημερών από την παραλαβή της, δικαιούστε επιστροφή ποσού κατ' αναλογία ως εξής: Επιστρεφόμενο ποσό = Η Συνολική τιμή μείον (α) τον αριθμό των ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του καλυπτόμενου υλικού ωστόσο λάβουμε ειδοποίηση για την ακύρωσή σας διά την περίοδο ισχύος της παρούσας Συμφωνίας, (β) 0,1 επί τη Συνολική τιμή και (γ) το κόστος κάθε υπηρεσίας επισκευής ή αντικατάστασης που θα έχει παρασχεθεί πριν από την ακύρωση.

**Πελάτες στο Κεντάκι.** Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στο Μέιν.** Έχετε το δικαίωμα να ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία ανά πάσα στιγμή ακολουθώντας τις διαδικασίες ακύρωσης που παραθέτει. Εάν ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία εντός είκοσι (20) ημερών αφότου σας τη στείλουμε ή εντός δέκα (10) ημερών από την παράδοσή της, εάν σας την παρείχαμε κατά τη στιγμή της πώλησης και δεν έχετε εγείρει αξιώσεις με βάση την παρούσα Συμφωνία, τότε η παρούσα Συμφωνία καθίσταται άκυρη και η Dell θα επιστρέψει στον κάτοχο της Συμφωνίας ή θα πιστώσει στο λογαριασμό του ολόκληρο το ποσό της τιμής αγοράς της Συμφωνίας και κάθε ποσό επιστροφής φόρου επί των πωλήσεων που ενδεχομένως απαιτείται με βάση τη νομοθεσία της πολιτείας. Το δικαίωμα ακύρωσης της παρούσας Συμφωνίας όπως προβλέπεται στην τρέχουσα υποενοχή δεν είναι μεταβιβάσιμο και θα ισχύσει μόνο για τον αρχικό αγοραστή της Συμφωνίας και μόνο εάν δεν έχουν εγερθεί αξιώσεις πριν από την επιστροφή της Συμφωνίας στην Dell. Εάν ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία με βάση τις διαδικασίες

ακύρωσης που παραθέτει και δεν σας επιστρέψουμε το ποσό της τιμής αγοράς που αναγράφεται στην παρούσα Συμφωνία εντός σαράντα πέντε (45) ημερών μετά την ακύρωσή σας, είμαστε υποχρεωμένοι να σας καταβάλουμε το οφειλόμενο ποσό προσαυξημένο κατά 10% ανά μήνα ως πρόστιμο. Αφού παρέλθει η ισχύουσα περίοδος των είκοσι (20) ή δέκα (10) ημερών ή εάν έχουν εγερθεί αξιώσεις με βάση τη Συμφωνία κατά την εν λόγω χρονική περίοδο, έχετε το δικαίωμα να ακυρώσετε τη Συμφωνία και θα σας επιστρέψουμε το 100% της κατ' αναλογία μη δεδουλευμένης αμοιβής του παρόχου μείον τις εξοφλημένες αξιώσεις. Ενδέχεται να ισχύσει διαχειριστικό τέλος που δεν επιτρέπεται να υπερβεί το 10% της αμοιβής του παρόχου. Εάν η Dell ακυρώσει την παρούσα Συμφωνία, θα στείλει ταχυδρομικά γραπτή ειδοποίηση στον κάτοχο της Συμφωνίας στην τελευταία γνωστή του διεύθυνση που έχουμε στα αρχεία μας τουλάχιστον δεκαπέντε (15) ημέρες πριν από την ακύρωση και στην ειδοποίηση θα δηλώνονται η ημερομηνία ισχύος της ακύρωσης και ο λόγος της. Εάν η παρούσα Συμφωνία ακυρωθεί από την Dell για οποιονδήποτε άλλον λόγο εκτός από τη μη καταβολή της αμοιβής του παρόχου, η Dell θα σας επιστρέψει το 100% της κατ' αναλογία μη δεδουλευμένης αμοιβής του παροχέα μείον τις εξοφλημένες αξιώσεις. Μόλις γίνει η ακύρωση από την Dell, ενδέχεται να ισχύσει διαχειριστικό τέλος που δεν επιτρέπεται να υπερβεί το 10% της αμοιβής του παρόχου. Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στο Μέριλαντ.** Εάν επιστρέψετε τη σύμβαση υπηρεσιών εντός είκοσι (20) ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία σας ταχυδρομήθηκε ή από την ημερομηνία κατά την οποία σας παραδόθηκε εάν την πήρατε κατά τη στιγμή της πώλησης και δεν έχουν εγερθεί αξιώσεις με βάση τη σύμβαση, η σύμβαση υπηρεσιών θα καταστεί άκυρη και η Dell θα σας επιστρέψει ή θα πιστώσει στον λογαριασμό σας ολόκληρο το ποσό αγοράς της εν λόγω σύμβασης. Εάν δεν σας επιστρέψουμε την τιμή αγοράς της σύμβασης υπηρεσιών εντός σαράντα πέντε (45) ημερών μετά την ακύρωσή σας, είμαστε υποχρεωμένοι να σας καταβάλουμε το ποσό που πληρώσατε για την εν λόγω σύμβαση προσαυξημένο κατά 10% ως πρόστιμο για κάθε μήνα μη καταβολής ή πίστωσης του επιστρεφόμενου ποσού. Το δικαίωμά σας να ακυρώσετε τη σύμβαση υπηρεσιών δεν είναι μεταβιβάσιμο και ισχύει μόνο για τον αρχικό αγοραστή της σύμβασης και μόνο εάν δεν έχουν εγερθεί αξιώσεις πριν από την ακύρωση.

**Πελάτες στη Μασαχουσέτη.** Έχετε το δικαίωμα να ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία ανά πάσα στιγμή ακολουθώντας τις διαδικασίες ακύρωσης που παραθέτει. Εάν ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία εντός είκοσι (20) ημερών αφότου σας τη στείλουμε ή εντός δέκα (10) ημερών από την παράδοσή της, εάν σας την παρείχαμε κατά τη στιγμή της πώλησης και δεν έχετε εγείρει αξιώσεις με βάση την παρούσα Συμφωνία, τότε η παρούσα Συμφωνία καθίσταται άκυρη και η Dell θα επιστρέψει στον κάτοχο της Συμφωνία ή θα πιστώσει στο λογαριασμό του ή στο λογαριασμό κάθε άλλου ατόμου που κατέβαλε το τίμημα, εάν πρόκειται για διαφορετικό άτομο ή φορέα, ολόκληρο το ποσό της τιμής αγοράς της Συμφωνίας. Το δικαίωμα ακύρωσης της παρούσας Συμφωνίας όπως προβλέπεται στην τρέχουσα υποενοχή δεν είναι μεταβιβάσιμο και θα ισχύσει μόνο για τον αρχικό αγοραστή της Συμφωνίας και μόνο εάν δεν έχουν εγερθεί αξιώσεις πριν από την επιστροφή της Συμφωνίας στην Dell. Εάν ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία με βάση τις διαδικασίες ακύρωσης που παραθέτει και δεν σας επιστρέψουμε το ποσό της τιμής αγοράς που αναγράφεται στην παρούσα Συμφωνία εντός σαράντα πέντε (45) ημερών μετά την ακύρωσή σας, είμαστε υποχρεωμένοι να σας καταβάλουμε το οφειλόμενο ποσό προσαυξημένο κατά 10% ανά μήνα ως πρόστιμο. Εάν η Dell ακυρώσει την παρούσα Συμφωνία,

θα στείλει ταχυδρομικά γραπτή ειδοποίηση στον κάτοχο της Συμφωνίας στην τελευταία γνωστή του διεύθυνση που έχουμε στα αρχεία μας τουλάχιστον πέντε (5) ημέρες πριν από την ακύρωση. Δεν απαιτείται να προηγηθεί ειδοποίηση εάν η Dell ακυρώσει τη συμφωνία λόγω: μη πληρωμής, παραπλανητικής παρουσίασης καίριων στοιχείων ή ουσιώδους παραβίασης των υποχρεώσεων του κατόχου της σύμβασης υπηρεσιών όσον αφορά το καλυπτόμενο προϊόν ή τη χρήση του. Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στη Μινεσότα.** Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στη Μοντάνα.** Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στη Νεβάδα.** Έχετε το δικαίωμα να ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία ανά πάσα στιγμή ακολουθώντας τις διαδικασίες ακύρωσης που παραθέτει. Εάν ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία εντός είκοσι ημερών (20) ημερών από την παραλαβή της και δεν έχετε εγείρει αξιώσεις στο πλαίσιο των διατάξεών της, δικαιούστε πλήρη επιστροφή του συνολικού της τιμήματος. Εάν ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία οποιαδήποτε στιγμή αφότου παρέλθουν είκοσι (20) ημέρες από την παραλαβή της ή εάν την ακυρώσετε και έχετε εγείρει αξιώσεις κάποια στιγμή στο πλαίσιο των διατάξεών της, δικαιούστε να σας επιστραφεί το μη δεδουλευμένο ασφάλιστρο υπολογισμένο κατ' αναλογία μείον ένα τέλος ακύρωσης της τάξης του 10% της συνολικής τιμής. Έχετε το δικαίωμα να ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία για οποιονδήποτε λόγο εντός εβδομήντα (70) ημερών μετά την παραλαβή της. Έχουμε το δικαίωμα να ακυρώσουμε την παρούσα Συμφωνία με βάση τις διατάξεις της μόνο:

- Εάν δεν καταβάλετε κάποιο ποσό έγκαιρα.
- Εάν καταδικαστείτε για κάποιο αδίκημα με αποτέλεσμα την ανάγκη πρόσθετων υπηρεσιών στο πλαίσιο της παρούσας Συμφωνίας.
- Εάν αποκαλυφθεί ότι έχετε διαπράξει απάτη ή κάνατε παραπλανητική παρουσίαση στοιχείων κατά την επίτευξη της παρούσας Συμφωνίας ή κατά την υποβολή αξιώσεων.

- Εάν αποκαλυφθεί ότι έχετε εμπλακεί σε κάποια ενέργεια ή παράλειψη ή ότι παραβιάσατε κάποια προϋπόθεση της παρούσας Συμφωνίας μετά την ημερομηνία σύναψής της, γεγονός που παρατείνει ουσιαστικά και καίρια την οφειλόμενη υπηρεσία στο πλαίσιο της παρούσας Συμφωνίας·ή
- Εάν προκύψει κάποια ουσιαστική αλλαγή στη φύση ή στο πεδίο εφαρμογής της υπηρεσίας, γεγονός που θα την παρατείνει ουσιαστικά και καίρια πέραν της ημέρας που θεωρείται ημερομηνία της παρούσας Συμφωνίας.

Εάν ακυρώσουμε ή αναστείλουμε την παρούσα Συμφωνία με βάση τις προαναφερόμενες διατάξεις, θα σας στείλουμε γραπτή ειδοποίηση στη διεύθυνση που υποδεικνύεται στα αρχεία μας. Η ειδοποίηση θα περιλαμβάνει την ημερομηνία ισχύος της ακύρωσης ή της αναστολής, η οποία δεν μπορεί να είναι λιγότερο από δεκαπέντε (15) ημέρες μετά την ημερομηνία κατά την οποία θα σας στείλουμε την ειδοποίηση για την ακύρωση ή την αναστολή και θα έχετε το δικαίωμα να επικοινωνήσετε μαζί μας για να ακυρώσετε τη συμφωνία ώστε να μην ανασταλεί. Επιπροσθέτως, στην περίπτωση ακύρωσης, θα δικαιούστε να σας επιστραφεί το μη δεδουλευμένο ασφάλιστρο υπολογισμένο κατ' αναλογία. Εάν δεν μπορούμε να σας παραδώσουμε εντός σαράντα πέντε (45) ημερών κάποιο μη δεδουλευμένο ασφάλιστρο το οποίο δικαιούστε με βάση τις προαναφερόμενες διατάξεις, θα δικαιούστε πρόσθετο ποσό της τάξης του 10% της συνολικής τιμής για κάθε τριάντα (30) ημέρες καθυστέρησης της εν λόγω επιστροφής χρημάτων πέραν της περιόδου των 45 ημερών. Δεν απαιτείται να καταβάλετε κάποιο εκπιπτόμενο ποσό για να σας παρασχεθεί η υπηρεσία. Η υπηρεσία καλύπτει μόνο τους τύπους ελαττωμάτων που καθορίζονται ρητά στην παρούσα Συμφωνία. Η υπηρεσία δεν καλύπτει άλλα ελαττώματα στο υλικό που ενδεχομένως υπήρχαν πριν από την ημερομηνία της παρούσας Συμφωνίας. Στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης υπηρεσιών δεν θα καλυφθούν επισκευές που άρχισαν ή ολοκληρώθηκαν χωρίς να έχει εξασφαλιστεί εκ των προτέρων η έγκριση της Dell. Η παρούσα Συμφωνία θα διέπεται από τους νόμους της Πολιτείας της Νεβάδα. Οι διατάξεις περί διαιτησίας στην παρούσα Συμφωνία δεν θα ισχύσουν για όσες διαφορές θα προκύψουν αποκλειστικά και μόνο από την παρούσα Συμφωνία. Η Dell έχει το δικαίωμα να εκχωρήσει τις διαχειριστικές της υποχρεώσεις σε κάποια τρίτη εταιρεία που θα είναι εγγεγραμμένη στο μητρώο επιχειρήσεων στη Νεβάδα, αλλά δεν θα μπορεί να μεταβιβάσει τις υποχρεώσεις της ως πάροχος εκτός εάν ο νέος πάροχος καταθέσει τη δική του σύμβαση υπηρεσιών σε συμμόρφωση προς το ANAΘ. ΠΑΡΑΡΤ. της ΠΟΛ. της ΝΕΒ. §§ 690C.010 και εξής. Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον χειρισμό της αξίωσης με βάση την παρούσα σύμβαση, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Τμήμα Ασφάλισης της Νεβάδα για βοήθεια, καλώντας στον αριθμό του Τμήματος που είναι διαθέσιμος στον ιστότοπο του Τμήματος στη διεύθυνση <https://doi.nv.gov/>. Ο τρέχοντας αριθμός τηλεφώνου χωρίς χρέωση είναι (888) 872-3234. Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στο Νιου Τζέρσεϊ.** Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στο Νέο Μεξικό.** Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στη Νέα Υόρκη.** Εάν ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία με βάση τις διαδικασίες ακύρωσης που παραθέτει και δεν σας επιστρέψουμε το ποσό της τιμής αγοράς που αναγράφεται στην παρούσα Συμφωνία εντός τριάντα (30) ημερών μετά την ακύρωσή σας, είμαστε υποχρεωμένοι να σας καταβάλουμε το οφειλόμενο ποσό προσαυξημένο κατά 10% ανά μήνα ως πρόστιμο. Εκτός από τις υπηρεσίες που καθορίζονται με βάση την παρούσα Συμφωνία, η Dell θα παράσχει υπηρεσίες επισκευής και αντικατάστασης εάν προκύψουν προβλήματα λόγω ελαττωματικών υλικών ή κακοτεχνίας ή φθοράς στο βαθμό που προβλέπεται στην Περιορισμένη εγγύηση υλικού της Dell (ανατρέξτε στη διεύθυνση <https://www.dell.com/warranty>), όπου περιλαμβάνεται και κάθε παράταση της εγγύησης, οι διατάξεις της οποίας ενσωματώνονται μέσω της αναφοράς τους στο παρόν κείμενο. Η Περιορισμένη εγγύηση υλικού της Dell ενδέχεται να περιλαμβάνεται στην αγορά και στην τιμή του καλυπτόμενου υλικού. Η εν λόγω ενσωμάτωση μέσω της αναφοράς των διατάξεων δεν αυξάνει ούτε υποβαθμίζει τα δικαιώματά σας ούτε τις υποχρεώσεις της Dell με βάση την Περιορισμένη εγγύηση υλικού, όμως με την προϋπόθεση ότι η διάρκεια της παρούσας Συμφωνίας δεν θα ξεπεράσει τη διάρκεια της Περιορισμένης εγγύησης υλικού (όπου περιλαμβάνεται κάθε παράταση της εγγύησης). Σε περίπτωση αντίφασης μεταξύ των διατάξεων της παρούσας Συμφωνίας και της Περιορισμένης εγγύησης υλικού, προτεραιότητα θα έχουν οι διατάξεις της παρούσας Συμφωνίας. Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στη Βόρεια Καρολίνα.** Πριν από την πώληση μιας σύμβασης παροχής υπηρεσιών δικαιούστε να λάβετε γραπτή ειδοποίηση ότι δεν απαιτείται η πώληση σύμβασης παροχής υπηρεσιών είτε για την αγορά είτε για τη λήψη χρηματοδότησης για το καλυπτόμενο υλικό. Έχετε το δικαίωμα να ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία ανά πάσα στιγμή ακολουθώντας τις διαδικασίες ακύρωσης που παραθέτει. Εάν ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία αφού παρέλθει διάστημα τριάντα (30) ημερών από την παραλαβή της, δικαιούστε επιστροφή ποσού κατ' αναλογία ως εξής:  
 Επιστρεφόμενο ποσό = Η Συνολική τιμή μείον (α) τον αριθμό των ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του καλυπτόμενου υλικού ωστόσο λάβουμε ειδοποίηση για την ακύρωσή σας διά την περίοδο ισχύος της παρούσας Συμφωνίας, (β) 0,1 επί τη Συνολική τιμή· και (γ) το κόστος κάθε υπηρεσίας επισκευής ή αντικατάστασης που θα έχει παρασχεθεί πριν από την ακύρωση. Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στην Οκλαχόμα.** Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στο Όρεγκον.** Τα στοιχεία επικοινωνίας της Dell Marketing L.P. είναι One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department, (800) 624-9897. Οι διατάξεις περί διαιτησίας στην παρούσα Συμφωνία δεν ισχύουν στον βαθμό στον οποίο απαγορεύονται ρητά από τους νόμους του Όρεγκον. Αυτοί οι νόμοι ενδέχεται να σας εκχωρούν κάποια δικαιώματα ή να επιβάλουν άλλες απαιτήσεις, όπως το δικαίωμα εξάντλησης των κοινών προσφυγών πριν τη διαιτησία και το δικαίωμα διαιτησίας στο Όρεγκον (εκτός εάν εσείς και η Dell συμφωνήσετε κάτι διαφορετικό) με εφαρμοστέα νομοθεσία τη νομοθεσία του Όρεγκον. Επιπλέον, η διαιτησία θα πρέπει να πραγματοποιείται με αμοιβαία συμφωνία μεταξύ των συμβαλλομένων, εφόσον αυτή η αμοιβαία συμφωνία απαιτείται ρητά από τους νόμους του Όρεγκον οι οποίοι διέπουν τις ιδιωτικές επαφές. Η παρούσα Συμφωνία θα διέπεται από τους νόμους της Πολιτείας του Τέξας όπως ορίζεται στην Ενότητα 6. Ωστόσο, στον βαθμό που αυτή η εφαρμοστέα νομοθεσία απαγορεύεται ρητά από τους νόμους του Όρεγκον οι οποίοι διέπουν τους παροχείς συμβάσεων παροχής υπηρεσιών σε ορισμένες περιπτώσεις, τότε θα ισχύσουν οι νόμοι του Όρεγκον. Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στη Νότια Καρολίνα.** Εάν ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία με βάση τις διαδικασίες ακύρωσης που παραθέτει και δεν σας επιστρέψουμε το ποσό της τιμής αγοράς που αναγράφεται στην παρούσα Συμφωνία εντός σαράντα πέντε (45) ημερών μετά την ακύρωσή σας, είμαστε υποχρεωμένοι να σας καταβάλουμε το οφειλόμενο ποσό προσαυξημένο κατά 10% ανά μήνα ως πρόστιμο. Το δικαίωμα ακύρωσης της παρούσας Συμφωνίας ισχύει μόνο για τον αρχικό κάτοχό της και δεν επιτρέπεται να μεταβιβαστεί σε επόμενους κατόχους της. Εάν ακυρώσουμε την παρούσα Συμφωνία, θα σας στείλουμε γραπτή ειδοποίηση για την ακύρωση τουλάχιστον δεκαπέντε (15) ημέρες πριν από την ημερομηνία ισχύος της ακύρωσης. Σε περίπτωση διαφοράς με τον πάροχο αυτής της σύμβασης, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το South Carolina Department of Insurance, Capitol Center, 1201 Main Street, Ste. 1000, Columbia, South Carolina 29201 ή τηλεφωνικά στο (800) 768-3467. Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.



**Πελάτες στο Τέξας.** Εάν ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία με βάση τις διαδικασίες ακύρωσης που παραθέτει και δεν σας επιστρέψουμε το ποσό της τιμής αγοράς που αναγράφεται στην παρούσα Συμφωνία εντός σαράντα πέντε (45) ημερών μετά την ακύρωσή σας, έχουμε την ευθύνη να σας καταβάλουμε το οφειλόμενο ποσό προσαυξημένο κατά 10% το ανώτερο ανά μήνα ως πρόστιμο. Το δικαίωμα ακύρωσης της παρούσας Συμφωνίας ισχύει μόνο για τον αρχικό κάτοχο της και δεν επιτρέπεται να μεταβιβαστεί σε επόμενους κατόχους της. Μπορείτε να στέλνετε κάθε ανεπίλυτο παράπονο όσον αφορά την Dell ή κάθε απορία όσον αφορά τους κανονισμούς για εταιρείες που παρέχουν συμβάσεις υπηρεσιών στη διεύθυνση: Texas Department of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711-2157, τηλέφωνο (512) 4636599 ή (800) 803-9202 (εντός Τέξας). Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας ή εάν μια επιστροφή χρημάτων ή πίστωση δεν καταβληθεί εντός σαράντα πέντε ημερών από την ακύρωση της σύμβασης, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στο Βερμόντ.** Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στη Βιρτζίνια.** Εάν οποιαδήποτε υπόσχεση που αναφέρεται στη σύμβαση δεν έχει εκπληρωθεί ή τιμηθεί εντός 60 ημερών από το αίτημά σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Τμήμα Γεωργίας και Καταναλωτικών Υπηρεσιών, Γραφείο Φιλανθρωπικών και Ρυθμιστικών Κανονιστικών Προγραμμάτων στη διεύθυνση <https://www.vdacs.virginia.gov/food-extended-service-contract-providers.shtml> για να υποβάλετε καταγγελία.

**Πελάτες στην Ουάσινγκτον.** Εάν ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία με βάση τις διαδικασίες ακύρωσης που παραθέτει και δεν σας επιστρέψουμε το ποσό της τιμής αγοράς που αναγράφεται στην ανωτέρω Συμφωνία εντός τριάντα (30) ημερών μετά την ακύρωσή σας, είμαστε υποχρεωμένοι να σας καταβάλουμε το οφειλόμενο ποσό προσαυξημένο κατά 10% ανά μήνα ως πρόστιμο. Το δικαίωμα ακύρωσης της παρούσας Συμφωνίας ισχύει μόνο για τον αρχικό κάτοχο της και δεν επιτρέπεται να μεταβιβαστεί σε επόμενους κατόχους της. Οι διατάξεις περί διαιτησίας στην παρούσα Συμφωνία δεν ισχύουν στο βαθμό στον οποίο απαγορεύονται ρητά από τους νόμους της Ουάσινγκτον. Οι εν λόγω νόμοι, συμπεριλαμβανομένων του Κώδικα Αναθ. 48.110.070(14) της Ουάσινγκτον και του Ενιαίου Νόμου περί Διαιτησίας (Κώδικα Αναθ. 7.04A και εξής της Ουάσινγκτον), ενδέχεται να σας παρέχουν ορισμένα δικαιώματα, π.χ. δικαίωμα διαιτησίας στην Ουάσινγκτον στο πλησιέστερο δυνατό σημείο στη διεύθυνση μόνιμης κατοικίας σας (εκτός εάν εσείς και η Dell συμφωνήσετε κάτι διαφορετικό). Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της

πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Πελάτες στο Γουισκόνσιν.** Η συγκεκριμένη εγγύηση υπόκειται σε περιορισμένους κανονισμούς τους οποίους επιβάλλει το Γραφείο του Επιτρόπου Ασφαλίσεων. Η Dell Technologies Inc. θα θεωρείται ο οφειλέτης για τις υποχρεώσεις παροχής των υπηρεσιών που παρατίθενται στο παρόν έντυπο.

**Πελάτες στο Γουαϊόμινγκ.** Οι διατάξεις περί διαιτησίας στην παρούσα Συμφωνία δεν ισχύουν στον βαθμό στον οποίο απαγορεύονται ρητά από τους νόμους του Γουαϊόμινγκ. Οι νόμοι αυτοί ενδέχεται να σας δίνουν ορισμένα δικαιώματα, π.χ. το δικαίωμα εθελούσιας σύναψης γραπτής συμφωνίας για διαιτησία και, στο βαθμό που απαιτείται από το Άρθρο 19 στην Ενότητα 8 του Συντάγματος της Πολιτείας του Γουαϊόμινγκ, η διαιτησία οποιωνδήποτε και όλων των αξιώσεων και των διαφορών που απορρέουν αποκλειστικά και μόνο από τους όρους και τις προϋποθέσεις της παρούσας Συμφωνίας δεν είναι δεσμευτική εκτός εάν αμφότεροι οι συμβαλλόμενοι συμφωνήσουν γραπτώς ότι θέλουν να είναι δεσμευτική. Η τελική απόφαση σε κάθε αγωγή που εγείρεται σύμφωνα με τις διατάξεις περί διαιτησίας που παρατίθενται στην παρούσα Συμφωνία μπορεί να υποβληθεί σε δικαστήριο αρμόδιας δικαιοδοσίας με βάση τις Ενότητες 1-36-101 έως -119 των Νόμων του Γουαϊόμινγκ. Η παρούσα Συμφωνία θα διέπεται από τους νόμους της Πολιτείας του Τέξας. Ωστόσο, στο βαθμό που η εν λόγω εφαρμοστέα νομοθεσία απαγορεύεται ρητά από τους νόμους του Γουαϊόμινγκ οι οποίοι διέπουν τους παρόχους συμβάσεων υπηρεσιών σε ορισμένες περιπτώσεις, τότε θα ισχύσουν οι νόμοι του Γουαϊόμινγκ. Εάν ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία εντός τριάντα (30) ημερών αφότου σας τη δώσουμε και δεν έχετε εγείρει αξιώσεις με βάση την παρούσα Συμφωνία, τότε η παρούσα Συμφωνία καθίσταται άκυρη και η Dell θα επιστρέψει στον κάτοχο της Συμφωνίας ή θα πιστώσει στον λογαριασμό του ολόκληρο το ποσό της τιμής αγοράς της Συμφωνίας. Το δικαίωμα να ακυρώσετε τη Συμφωνία όπως προβλέπεται στην προηγούμενη πρόταση δεν είναι μεταβιβάσιμο και θα ισχύσει μόνο για τον αρχικό αγοραστή της Συμφωνίας. Εάν ακυρώσετε την παρούσα Συμφωνία αφού παρέλθει διάστημα τριάντα (30) ημερών από την παραλαβή της, δικαιούστε επιστροφή ποσού κατ' αναλογία ως εξής: Επιστρεφόμενο ποσό = Η Συνολική τιμή μείον (α) τον αριθμό των ημερών από την ημερομηνία του τιμολογίου ή άλλη ημερομηνία έναρξης όπως αναφέρεται στο τιμολόγιό σας ή στη σελίδα πληροφοριών, ωστόσο λάβουμε ειδοποίηση για την ακύρωσή σας διά την περίοδο ισχύος της παρούσας Σύμβασης (β) 0,1 επί τη Συνολική τιμή· και (γ) το κόστος κάθε υπηρεσίας επισκευής ή αντικατάστασης που θα σας έχει παρασχεθεί πριν από την ακύρωση. Στο επιστρεφόμενο ποσό που δεν θα καταβληθεί εντός 45 ημερών μετά την επιστροφή της σύμβασης υπηρεσιών θα υπάρξει προσαύξηση 10% ανά μήνα ως πρόστιμο. Εάν η Dell ακυρώσει την παρούσα Συμφωνία, θα στείλει ταχυδρομικά γραπτή ειδοποίηση στον κάτοχο της Συμφωνίας στην τελευταία γνωστή του διεύθυνση που έχουμε στα αρχεία μας τουλάχιστον δέκα (10) ημέρες πριν από την ακύρωση και στην ειδοποίηση θα δηλώνονται η ημερομηνία ισχύος της ακύρωσης και ο λόγος της. Δεν απαιτείται να προηγηθεί ειδοποίηση εάν η Dell ακυρώσει τη σύμβαση λόγω μη πληρωμής της αμοιβής του παρόχου, παραπλανητικής παρουσίας και άλλων στοιχείων από τον κάτοχο της Συμφωνίας προς την Dell ή ουσιώδους παραβίασης των υποχρεώσεων του κατόχου της Συμφωνίας όσον αφορά το καλυπτόμενο προϊόν ή τη χρήση του. Οι υποχρεώσεις της Dell με βάση την παρούσα σύμβαση υπηρεσιών καλύπτονται από μια πολιτική ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών και, εάν η Dell αδυνατεί να καταβάλει ή να παράσχει υπηρεσία σε μια αξίωση εντός εξήντα ημερών μετά την υποβολή της απόδειξης απώλειας, ο κάτοχος της σύμβασης δικαιούται να εγείρει μια αξίωση απευθείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στο πλαίσιο της πολιτικής ασφάλισης καταβολής αποζημιώσεων σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνώντας με τη Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

---

© 2024 Dell Inc. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Στο παρόν έγγραφο ενδέχεται να χρησιμοποιούνται εμπορικά σήματα και εμπορικές ονομασίες ως αναφορά είτε στα νομικά πρόσωπα που διατηρούν αξιώσεις για τα σήματα και τις ονομασίες είτε στα προϊόντα των εν λόγω νομικών προσώπων. Οι όροι και οι προϋποθέσεις πωλήσεων της Dell ισχύουν και μπορείτε να τους βρείτε ανατρέχοντας στο κείμενο και στον παραπάνω πίνακα με τίτλο «Όροι & προϋποθέσεις υπηρεσιών της Dell». Επίσης, μπορεί να διατεθεί έντυπο αντίγραφο των όρων και των προϋποθέσεων πωλήσεων της Dell κατόπιν σχετικού αιτήματος.