

Περιγραφή υπηρεσίας

Dell ProSupport Flex for Client

Εισαγωγή

Η Dell βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει προϊόντα Dell ProSupport Flex for Client¹ (στο εξής Υπηρεσία(-ες) ή «Υποστηρικτικές υπηρεσίες») με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσιών (στο εξής «Περιγραφή Υπηρεσιών»). Η προσφορά σας, το τιμολόγιό σας 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 της Υπηρεσίας που αγοράσατε. Για πρόσθετη βοήθεια ή για να ζητήσετε αντίγραφο της κύριας σύμβασης που διέπει τις Υπηρεσίες (στο εξής «η Σύμβαση»), επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell που σας εξυπηρετεί. Για να λάβετε αντίγραφο της Σύμβασης με τον αντίστοιχο μεταπωλητή της Dell, επικοινωνήστε με τον συγκεκριμένο μεταπωλητή.

Απαιτήσεις καταλληλότητας του ProSupport Flex for Client

Για να δικαιούται ο Πελάτης την παροχή των Υπηρεσιών, πρέπει να πληροί τα εξής κριτήρια²:

1. Ο Πελάτης πρέπει να πληροί την ελάχιστη βάση εγκατάστασης τουλάχιστον χιλίων (1.000) υποστηριζόμενων προϊόντων που καλύπτονται από το ProSupport Flex, εντός 12 μηνών από το αρχικό έντυπο τιμολογίου με την Dell.
2. Η συγκεκριμένη υπηρεσία παρέχεται βάσει αναρτηματοθέτησης και ισχύει μόνο για όσα υποστηριζόμενα προϊόντα δικαιούνται την υπηρεσία ProSupport Flex for Client.
3. Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει γραφείο παροχής βοήθειας για την υποστήριξη του περιβάλλοντος του πελάτη.
4. Ο Πελάτης πρέπει να χρησιμοποιεί το Dell TechDirect ή το API για τη δημιουργία περιστατικού υπηρεσίας.

Η Dell διατηρεί το δικαίωμα να ελέγχει περιοδικά την τήρηση των απαιτήσεων καταλληλότητας του ProSupport Flex από τον Πελάτη. Αν η Dell διαπιστώσει ότι ο Πελάτης δεν κατάφερε να πετύχει ή να διατηρήσει τις απαιτήσεις καταλληλότητας του ProSupport Flex, η Dell, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει την επιλογή Εξυπηρέτησης και υποστήριξης που καλύπτει το υποστηριζόμενο προϊόν από ProSupport Flex σε ProSupport κατόπιν γραπτής ειδοποίησης προς τον Πελάτη.

Το πεδίο εφαρμογής αυτής της Υπηρεσίας

Τα χαρακτηριστικά αυτής της Υπηρεσίας περιλαμβάνουν τα ακόλουθα, τα οποία έχουν σχεδιαστεί για να διασφαλίζουν τη λειτουργική ετοιμότητα του Υποστηριζόμενου προϊόντος:

- Πρόσβαση σε βάση 24x7 (συμπεριλαμβανομένων των αργιών)³ στον οργανισμό Εξυπηρέτησης Πελατών και Υποστήριξης της Dell για βοήθεια στην αντιμετώπιση προβλημάτων των Υποστηριζόμενων προϊόντων.
- Επιτόπια αποστολή τεχνικού ή/και παράδοση ανταλλακτικών στο χώρο της εγκατάστασης ή σε άλλη επαγγελματική εγκατάσταση του Πελάτη που έχει εγκρίνει η Dell, όπως περιγράφεται στη Σύμβαση (όπως απαιτείται και σύμφωνα με την επιλογή υποστήριξης που αγοράστηκε) για την επίλυση ενός προβλήματος Προϊόντος.
- Εξαρτήματα αντικατάστασης, όταν κρίνεται απαραίτητο για την επίλυση ή την αποτροπή ενός ζητήματος.
- Πρόσβαση σε απομακρυσμένο Υπεύθυνο διαχείρισης λογαριασμού υπηρεσιών (SAM), όπως ορίζεται στο παρόν έγγραφο.
- Τα δικαιώματα ProSupport περιλαμβάνουν πρόσβαση στα προγράμματα TechDirect και SupportAssist, τα οποία ενεργοποιούνται μέσω λογισμικού συνδεσιμότητας και παρέχουν οφέλη που δεν περιορίζονται στα παρακάτω:
 - Προληπτικός εντοπισμός ζητημάτων και αυτοματοποιημένη δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης (case creation)
 - Προληπτικός εντοπισμός αστοχιών υλικού και αυτοματοποιημένη δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης (case creation)

¹ Όπως χρησιμοποιούνται στο παρόν έγγραφο, ως «Προϊόντα Dell», «Προϊόντα», «Εξοπλισμός» και «Λογισμικό» νοούνται ο Εξοπλισμός και το Λογισμικό της Dell. Ο όρος «Προϊόντα τρίτων» ορίζεται στη Σύμβασή σας ή, εάν δεν υπάρχει τέτοιος ορισμός στη Σύμβασή σας, στους Εμπορικούς Όρους Πώλησης της Dell ή στους τοπικούς όρους πώλησης της Dell, ανάλογα με την περίπτωση. Με τους όρους «Εσείς» και «Πελάτης» νοείται η οντότητα που αναφέρεται ως ο αγοραστής των Υπηρεσιών που αναφέρονται στη Σύμβαση.

² Ο Πελάτης ενδέχεται να έχει προ-εγκριθεί για τις Υπηρεσίες από την Dell, ανάλογα με τους εσωτερικούς πόρους υποστήριξης, το ιστορικό υπηρεσιών και ικανοτήτων αυτοσυντήρησης, το γενικό προφίλ του λογαριασμού και το τμήμα πωλήσεων, καθώς και άλλους παράγοντες που μπορεί να τεκμηριώσουν την απόφαση της Dell, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, σχετικά με το ότι ο Πελάτης είναι πιθανό να εκτελέσει με επιτυχία τις απαιτούμενες εργασίες αυτοσυντήρησης. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η Dell μπορεί να επιλέξει να παραιτηθεί του δικαιώματός της να διακόψει τις Υπηρεσίες ή να μεταφέρει τον Πελάτη σε διαφορετική υπηρεσία λόγω αδυναμίας του Πελάτη να τηρήσει τα κριτήρια που ορίζονται στην παρούσα ενότητα.

³ Η διαθεσιμότητα ποικίλλει ανά χώρα και περιορίζεται σε εμπορικά εύλογες προσπάθειες. Για περισσότερες πληροφορίες επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της περιοχής σας.

- Δημιουργία αιτημάτων αυτοεξυπηρέτησης
- Αποστολή ανταλλακτικών αυτοεξυπηρέτησης
- Συνεργατική βοήθεια
- Ευρεία Υποστήριξη Λογισμικού

SupportAssist for Business PCs

Το SupportAssist for Business 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. Το SupportAssist επιτρέπει στους εξουσιοδοτημένους διαχειριστές να διαχειρίζονται απομακρυσμένα, να βελτιστοποιούν και να αποκαθιστούν τον στόλο Dell χρησιμοποιώντας την πύλη TechDirect.

Το SupportAssist παρακολουθεί επίσης τα Υποστηριζόμενα προϊόντα και συλλέγει πληροφορίες για την 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 διατίθεται χωρίς πρόσθετη χρέωση για Υποστηριζόμενα προϊόντα με έγκυρο συμβόλαιο ProSupport Flex. Το SupportAssist for Business PCs πρέπει να είναι εγκατεστημένο και ρυθμισμένο ώστε να μεταδίδει δεδομένα συστήματος πίσω στην Dell για να λαμβάνετε οφέλη που δεν περιορίζονται στα παρακάτω:

- Προληπτική παρακολούθηση συστήματος για ζητήματα που επηρεάζουν την κανονική λειτουργία και απόδοση, συμπεριλαμβανομένης της κατανόησης της χρήσης βάσει τηλεμετρίας, της αναφοράς επιδόσεων, της αυτόματης δημιουργίας αιτημάτων υποστήριξης και - εάν απαιτείται - της αυτόματης αντικατάστασης 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
- Αυτοματοποιημένη αφαίρεση ιών
- Σενάρια που αυτοματοποιούν εργασίες και αποκαθιστούν προβλήματα

Το λογισμικό SupportAssist 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 για να διαβάσετε την πλήρη Πολιτική Απορρήτου της Dell. Λόγω συγκεκριμένων απαιτήσεων λειτουργικών συστημάτων, η εφαρμογή SupportAssist ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμη στα Υποστηριζόμενα προϊόντα Dell. Αν θέλετε να μάθετε περισσότερες πληροφορίες για το SupportAssist, συμπεριλαμβανομένης της διαμόρφωσης, της υλοποίησης και της χρήσης του, και να δείτε την πιο πρόσφατη ενημερωμένη λίστα υποστηριζόμενων προϊόντων της Dell, επισκεφθείτε τον ιστότοπο της εφαρμογής SupportAssist στη διεύθυνση <https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>

Συνεργατική βοήθεια

Εάν ένας Πελάτης ανοίξει ένα αίτημα εξυπηρέτησης και η Dell καθορίσει ότι το πρόβλημα προκύπτει σε συνδυασμό με τα προϊόντα ενός επιλέξιμου τρίτου προμηθευτή που συχνά χρησιμοποιούνται με Προϊόντα τα οποία καλύπτονται από μια τρέχουσα εγγύηση ή σύμβαση συντήρησης της Dell, η Dell θα προσπαθήσει να προσφέρει Συνεργατική βοήθεια υπό την οποία η Dell: (i) λειτουργεί ως μοναδικό σημείο επικοινωνίας έως ότου απομονωθούν τα προβλήματα, (ii) επικοινωνεί με τον τρίτο προμηθευτή, (iii) παρέχει τεκμηρίωση του προβλήματος, και (iv) συνεχίζει να παρακολουθεί το πρόβλημα και να ενημερώνεται για την κατάσταση και τα σχέδια επίλυσης από τον προμηθευτή (όπου είναι εύλογα εφικτό).

Για να δικαιούται Συνεργατική βοήθεια, ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει τις κατάλληλες ενεργές συμβάσεις υποστήριξης και δικαιώματα απευθείας από τον αντίστοιχο τρίτο προμηθευτή και την Dell ή από έναν εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή της Dell. Μόλις απομονωθεί και αναφερθεί, ο ανεξάρτητος προμηθευτής είναι αποκλειστικά υπεύθυνος να παράσχει όλη την υποστήριξη, τεχνική ή άλλη, σε σύνδεση με την επίλυση του προβλήματος του Πελάτη. Η DELL ΔΕΝ ΦΕΡΕΙ ΚΑΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ Ή ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΛΛΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ. Δείτε τους τρέχοντες συνεργάτες που προσφέρουν Συνεργατική βοήθεια [εδώ](#) και στη διεύθυνση <https://dell.com/support> με βάση τα ισχύοντα. Σημειώστε ότι τα υποστηριζόμενα προϊόντα τρίτων κατασκευαστών είναι δυνατό να αλλάξουν οποτεδήποτε χωρίς προειδοποίηση του Πελάτη.

Ευρεία Υποστήριξη Λογισμικού

Το Dell ProSupport περιλαμβάνει την ευρεία υποστήριξη λογισμικού της Dell για επιλεγμένες εφαρμογές OEM τελικών χρηστών της Dell, λειτουργικά υποστηριζόμενα προϊόντα και υλικολογισμικό σε Υποστηριζόμενα προϊόντα (τα «Καλυπτόμενα Προϊόντα Λογισμικού»). Τα Καλυπτόμενα Προϊόντα Λογισμικού περιλαμβάνουν προεγκατεστημένες εφαρμογές-πελάτες τελικού χρήστη, όπως το λογισμικό Norton AntiVirus™, την οικογένεια προϊόντων λογισμικού Microsoft® Office, το λογισμικό λογιστικής Intuit® QuickBooks®, το λογισμικό Adobe® Photoshop® και το λογισμικό Adobe Acrobat®. Επικοινωνήστε με έναν αναλυτή τεχνικής υποστήριξης της Dell για μια ενημερωμένη λίστα των Καλυπτόμενων Προϊόντων Λογισμικού.

Ανατρέξτε στους τρέχοντες συνεργάτες που παρέχουν Ευρεία Υποστήριξη Λογισμικού [εδώ](#). Σημειώστε ότι τα υποστηριζόμενα προϊόντα τρίτων κατασκευαστών είναι δυνατό να αλλάξουν οποτεδήποτε χωρίς προειδοποίηση των Πελατών.

Περιορισμοί στην Ευρεία Υποστήριξη Λογισμικού

Η Dell δεν εγγυάται ότι οποιοδήποτε ζήτημα που αφορά λογισμικό θα επιλυθεί ή ότι το Καλυπτόμενο προϊόν λογισμικού θα έχει 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 μπορεί να αποφασίσει ότι ένα πρόβλημα λογισμικού είναι αρκετά σύνθετο ή ότι το Υποστηριζόμενο Προϊόν του Πελάτη εμποδίζει την αποτελεσματική ανάλυση του ζητήματος μέσω τηλεφωνικών συνομιλιών. 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.

Τρόπος επικοινωνίας με την Dell για εξυπηρέτηση

Βήμα πρώτο: Επικοινωνήστε με την Dell για βοήθεια

- Στοιχεία επικοινωνίας θα βρείτε στη διεύθυνση www.dell.com/support
- Επικοινωνήστε με την Dell από σημείο όπου έχετε φυσική πρόσβαση στο Υποστηριζόμενο προϊόν
- Παρέχετε την ετικέτα εξυπηρέτησης, τον αριθμό μοντέλου, την τρέχουσα έκδοση του λειτουργικού συστήματος και άλλες πληροφορίες που ζητούνται 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 δεύτερο: Βοηθήστε με την απομακρυσμένη αντιμετώπιση προβλημάτων

- Όταν σας ζητηθεί, αναφέρετε 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 που θα βοηθήσουν στη διάγνωση του προβλήματος. Ενδέχεται να σας ζητηθεί να αποκτήσετε πρόσβαση στο εσωτερικό του υποστηριζόμενου προϊόντος σας, όπου αυτό είναι ασφαλές.
- Εάν μετά την ολοκλήρωση της διάγνωσης ή της αντιμετώπισης προβλημάτων η Dell κρίνει ότι είναι απαραίτητη η αντικατάσταση κάποιου εξαρτήματος, η επιστροφή του Υποστηριζόμενου προϊόντος για επισκευή και συντήρηση ή η αποστολή τεχνικού συντήρησης για επιτόπου συντήρηση, τότε θα σας δώσουμε πρόσθετες οδηγίες.

Προγράμματα υποστήριξης αυτόματης αποστολής

Εάν ο Πελάτης είναι εγγεγραμμένος στην υπηρεσία TechDirect, τα Αξιολογημένα περιστατικά μπορεί να αντιμετωπιστούν από κατάλληλα πιστοποιημένους τεχνικούς του Πελάτη μετά από υποβολή αιτήματος εξυπηρέτησης στον ιστότοπο αυτόματης αποστολής ή στην ουρά αναμονής τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για την περιοχή σας σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις της υπηρεσίας TechDirect.

Επιλογές όγκου τεχνικής υποστήριξης

Η υπηρεσία ProSupport Flex for Client προσφέρει δύο επίπεδα υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης⁴. Τα επίπεδα βασίζονται στον όγκο Αξιολογημένων περιστατικών ανά περιουσιακό στοιχείο και καθορίζονται από τη γραμμή προϊόντων.

Η Dell θα ορίσει το επίπεδο υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης για κάθε σειρά προϊόντων που δικαιούται να λάβει ο Πελάτης με βάση τους εσωτερικούς πόρους υποστήριξης και το ιστορικό υπηρεσιών του Πελάτη, κατά περίπτωση. Το καθορισμένο επίπεδο θα είναι σταθερό για όλα τα καλυπτόμενα περιουσιακά στοιχεία εντός της σειράς προϊόντων.

⁴ Οι επιλογές όγκου τεχνικής υποστήριξης ενδέχεται να μην ισχύουν ανάλογα με την τοποθεσία αγοράς των περιουσιακών στοιχείων. Αν έχετε ερωτήσεις, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων.

Κάθε επίπεδο τεχνικής υποστήριξης αντιστοιχεί σε καταχώριση περιστατικών τα οποία ο πελάτης μπορεί να ανοίξει στα περιουσιακά στοιχεία που περιλαμβάνονται σε συγκεκριμένη σειρά προϊόντων. Κάθε συνεργασία με τις ομάδες υποστήριξης της Dell κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας του Πελάτη από την οποία προκύπτει η δημιουργία Αξιολογημένου Περιστατικού θα προσμετράται στην καταχώριση περιστατικών του Πελάτη για την εν λόγω συγκεκριμένη γραμμή προϊόντων. Σε κάθε Αξιολογημένο Περιστατικό μπορούν να περιλαμβάνονται πολλές περιπτώσεις αλληλεπίδρασης της Dell με τον Πελάτη με την προϋπόθεση ότι κάθε αλληλεπίδραση αφορά το ίδιο Υποστηριζόμενο προϊόν και πρόβλημα. Τα Αξιολογημένα Περιστατικά θα μετρώνται στο τρίμηνο κατά το οποίο κλείνουν. Στην καταχώριση δεν θα προσμετρούνται όσα Αξιολογημένα Περιστατικά εξυπηρετούνται από την υπηρεσία Point-of-Need Out-of-Warranty. Όσοι Πελάτες υπερβαίνουν το όριο Αξιολογημένων Περιστατικών για το επίπεδο υποστήριξης που τους έχει εκχωρηθεί θα μετακινούνται σε ανώτερο επίπεδο υποστήριξης κατά τη διακριτική ευχέρεια της Dell και ίσως χρειαστεί να επιβαρυνθούν με πρόσθετες χρεώσεις για το ανώτερο επίπεδο υποστήριξης προκειμένου να συνεχίσουν να έχουν υποστήριξη.

Για περισσότερες πληροφορίες όσον αφορά στις επιλογές του όγκου τεχνικής υποστήριξης, μπορείτε να απευθυνθείτε στον αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell της περιοχής σας ή/και στον SAM με τον οποίο συνεργάζεστε.

Επιλογές επιτόπου υποστήριξης

Οι επιλογές για επιτόπου απόκριση ποικίλλουν ανάλογα με τον τύπο της υπηρεσίας που αγοράστηκε. Επειδή αγοράσατε το ProSupport, το τιμολόγιό σας αναφέρει το ισχύον επίπεδο απόκρισης επιτόπου εξυπηρέτησης που αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. 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 αναλυτή 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 εξυπηρέτησης στην επαγγελματική εγκατάσταση του Πελάτη για το Αξιολογημένο Περιστατικό.

Τύπος επιτόπου απόκρισης	Χρόνος επιτόπου απόκρισης ⁵	Περιορισμοί/Ειδικοί όροι
Εντός 4 ωρών Επιτόπου απόκριση	Ένας τεχνικός αποστέλλεται συνήθως επιτόπου εντός 4 ωρών, αφού προηγηθεί αντιμετώπιση προβλημάτων και απομακρυσμένη διάγνωση.	<ul style="list-style-type: none"> Διαθεσιμότητα επτά (7) ημέρες την εβδομάδα, είκοσι τέσσερις (24) ώρες την ημέρα, συμπεριλαμβανομένων των αργιών. Διαθεσιμότητα σε καθορισμένες τοποθεσίες απόκρισης εντός τεσσάρων (4) ωρών. Διαθεσιμότητα για επιλεγμένα μοντέλα Υποστηριζόμενων προϊόντων σε συγκεκριμένες τοποθεσίες. Οι χώροι αποθήκευσης στοιχείων για απόκριση εντός 4 ωρών διατηρούν αποθέματα στοιχείων κρίσιμης σημασίας για τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα, όπως ορίζεται από την Dell. Τα ανταλλακτικά μη κρίσιμης σημασίας μπορούν να αποστέλλονται με παράδοση την επόμενη ημέρα.
Επιτόπου απόκριση την ίδια εργάσιμη ημέρα (SBD)	Ένας τεχνικός αποστέλλεται συνήθως επιτόπου την ίδια εργάσιμη ημέρα, αφού προηγηθεί αντιμετώπιση προβλημάτων και απομακρυσμένη διάγνωση.	<ul style="list-style-type: none"> Διαθεσιμότητα επτά (7) ημέρες την εβδομάδα, είκοσι τέσσερις (24) ώρες την ημέρα, συμπεριλαμβανομένων των αργιών. Διαθεσιμότητα σε καθορισμένες τοποθεσίες απόκρισης εντός οκτώ (8) ωρών. Διαθεσιμότητα για επιλεγμένα μοντέλα Υποστηριζόμενων προϊόντων σε συγκεκριμένες τοποθεσίες. Οι χώροι αποθήκευσης στοιχείων για απόκριση εντός 8 ωρών διατηρούν αποθέματα στοιχείων κρίσιμης σημασίας για τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα, όπως ορίζεται από την Dell. Τα ανταλλακτικά μη κρίσιμης σημασίας μπορούν να αποστέλλονται με παράδοση την επόμενη ημέρα.

⁵ Δεν είναι διαθέσιμοι όλοι οι χρόνοι απόκρισης σε όλες τις χώρες και τοποθεσίες. Για περισσότερες πληροφορίες επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της περιοχής σας.

Επιτόπου απόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα (NBD)	Ένας τεχνικός αποστέλλεται συνήθως επιτόπου την επόμενη εργάσιμη ημέρα, αφού προηγηθεί αντιμετώπιση προβλημάτων και απομακρυσμένη διάγνωση.	<ul style="list-style-type: none"> • Διαθεσιμότητα πέντε (5) ημέρες την εβδομάδα, δέκα (10) ώρες την ημέρα - εξαιρουμένων των αργιών. • Για κλήσεις που λαμβάνονται από κέντρο εμπειρογνομόνων της Dell μετά τις 5:00 μ.μ. σύμφωνα με την τοπική ώρα του Πελάτη (Δευτέρα - Παρασκευή) ή/και για αποστολές που υποβάλλονται από την Dell μετά από αυτή την ώρα, ενδέχεται να απαιτείται μια πρόσθετη εργάσιμη ημέρα για να μπορέσει να φτάσει ο τεχνικός συντήρησης στον χώρο του Πελάτη. • Διαθεσιμότητα μόνο για επιλεγμένα μοντέλα Υποστηριζόμενων προϊόντων.
Πελάτες εκτός των ηπειρωτικών ΗΠΑ («OCONUS»)	Μετά την αντιμετώπιση προβλημάτων και την απομακρυσμένη διάγνωση, μπορούν να αποσταλούν ανταλλακτικά. Οι χρόνοι άφιξης στον χώρο του Πελάτη εξαρτώνται από την τοποθεσία του και τη διαθεσιμότητα των εξαρτημάτων.	<ul style="list-style-type: none"> • Περιορίζεται σε Πελάτες OCONUS εγκεκριμένους από την Dell (μόνο στις ΗΠΑ). • Οι Ομοσπονδιακοί Πελάτες πρέπει να συμβουλευονται τις τοποθεσίες παροχής υπηρεσιών OCONUS στην ισχύουσα συμφωνία υπηρεσιών που ο Πελάτης έχει υπογράψει ξεχωριστά με την Dell

Υπεύθυνος διαχείρισης λογαριασμού υπηρεσιών

Η διαχείριση της υποστήριξης θα παρέχεται από έναν μόνο υπεύθυνο επικοινωνίας - τον Υπεύθυνο διαχείρισης λογαριασμού υπηρεσιών («SAM»). Ο SAM θα ενεργεί ως ο κύριος υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη για τη διαχείριση κλιμακώσεων στην παροχή υπηρεσιών. Ο SAM διαχειρίζεται και τον συντονισμό των λειτουργικών εργασιών της υπηρεσίας ProSupport Flex for Client, σε όλες τις υπηρεσίες υποστήριξης που δικαιούται ο Πελάτης.

Με βάση τις δυνατότητες διαχείρισης Υποστήριξης που έχει επιλέξει και αγοράσει ο Πελάτης, τα καθήκοντα του SAM ενδέχεται να περιλαμβάνουν τα εξής:

- Ενασχόλησή του ως μοναδικού υπεύθυνου για υποστήριξη μετά την πώληση ως το τέλος της διάρκειας ζωής των Υποστηριζόμενων Προϊόντων που τη δικαιούνται
- Ανασκόπηση διαδικασίας παροχής προϊόντων ή υπηρεσιών και παροχή ανάλυσης στον Πελάτη
- Επιβεβαίωση ότι οι προβλεπόμενες εργασίες ή/και οι δεσμεύσεις προς τον Πελάτη δεν είναι εκτός των επιλεγμένων δυνατοτήτων στο πλαίσιο των Υπηρεσιών ProSupport
- Παροχή ενημερώσεων στα διευθυντικά στελέχη του Πελάτη για τις επιδόσεις των λύσεων της Dell και τις σχετικές πρωτοβουλίες
- Δημιουργία σχεδίου υπηρεσιών
- Η υποστήριξη του SAM θα είναι απομακρυσμένη, ενώ επιτόπιες επισκέψεις μπορεί να πραγματοποιούνται ανά εξάμηνο, τρίμηνο ή μήνα ή κατόπιν προγραμματισμού με βάση τις ανάγκες του Πελάτη ή/και κατόπιν αμοιβαίας γραπτής συμφωνίας μεταξύ του SAM και του Πελάτη. Στις βασικές Υπηρεσίες SAM περιλαμβάνονται δύο (2) επιτόπιες επισκέψεις ετησίως, εκτός εάν η Dell έχει παραιτηθεί της απαίτησης για τον Ελάχιστο αριθμό βάσης εγκατάστασης, οπότε οι υπηρεσίες SAM θα είναι μόνο απομακρυσμένες. Εάν χρειαστεί να γίνουν πρόσθετες επιτόπιες επισκέψεις, θα ισχύσουν πρόσθετες χρεώσεις και κάλυψη των σχετικών δαπανών
- Βοήθεια στον συντονισμό της επίλυσης προβλημάτων στο πλαίσιο των υπηρεσιών ως απόκριση σε κλιμακούμενα περιστατικά ή προβλήματα

Η υπηρεσία SAM διατίθεται στη διάρκεια του κανονικού ωραρίου εργασίας. Το ωράριο εργασίας καθορίζεται με βάση την περιοχή στην οποία ζει ο SAM και μπορεί να ποικίλλει ανά περιοχή και χώρα. Κατά τη διακριτική ευχέρεια της Dell, οι υπηρεσίες SAM μπορούν να εκτελούνται επιτόπου στην τοποθεσία του Πελάτη. Η υποστήριξη εκτός εργάσιμων ωρών μπορεί να παρέχεται από άλλους πόρους εντός της Dell κατά τη διακριτική της ευχέρεια. Η τοποθεσία του SAM θα ανατεθεί κατά την ενεργοποίηση των υπηρεσιών με βάση την προτιμώμενη περιοχή εξυπηρέτησης του Πελάτη και τη διαθεσιμότητα προσωπικού.

Περιγραφή σχεδίου υπηρεσιών:

Στο Σχέδιο υπηρεσιών διατυπώνονται οι προσδοκίες για την παροχή των υπηρεσιών και οι πολιτικές και οι διαδικασίες υποστήριξης με βάση μια επισκόπηση υψηλού επιπέδου, αλλά και οι συμβάσεις παροχής υπηρεσιών για περιουσιακά στοιχεία και η διάρθρωση των περιουσιακών στοιχείων. Στο έγγραφο αυτό επίσης περιγράφονται οι συμβάσεις της Dell με τον Πελάτη για εμπλοκή σε περιστατικά και συνεργασία στην κλιμάκωση. Πρέπει να εκπονηθεί από τον SAM σε συνεργασία με τον Πελάτη, προκειμένου να υπάρχει η ενδεδειγμένη ευθυγράμμιση με τις επιχειρηματικές διαδικασίες, την τεχνολογία, τους πόρους και την υποδομή υποστήριξης της επαύξησης των υπηρεσιών πληροφορικής. Υπάρχει δυνατότητα ανασκόπησης, παρακολούθησης και αναθεώρησης του Σχεδίου υπηρεσιών σε ετήσια βάση.

Τα Σχέδια υπηρεσιών SAM της Dell δεν είναι συμβατικά έγγραφα και δεν δεσμεύουν νομικά την Dell ή τον Πελάτη. Είναι κατευθυντήριες οδηγίες που έχουν στόχο να βοηθήσουν τον Πελάτη και τον SAM στην επικοινωνία τους όσον αφορά τις ανάγκες του Πελάτη για υπηρεσίες υποστήριξης.

Αναφορές για υπηρεσίες υποστήριξης

Οι Αναφορές για υπηρεσίες υποστήριξης αποτελούν τυπική δυνατότητα της υπηρεσίας ProSupport Flex for Client. Οι αναφορές αναφορών θα πραγματοποιούνται από τον SAM είτε μετά από επίσκεψή του στον χώρο του Πελάτη (επιτόπου) είτε εξ αποστάσεως μέσω διαδικτυακής συνάντησης. Εάν η έδρα του SAM απέχει πολύ από την τοποθεσία συνάντησης που έχει ζητήσει ο Πελάτης, τότε μπορεί να κανονιστεί η παράδοση των αναφορών στον χώρο του Πελάτη με μια πρόσθετη χρέωση. Εξ ορισμού οι Αναφορές υπηρεσιών υποστήριξης είναι διαθέσιμες σε μηνιαία βάση. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να επιλέξει να αλλάξει τη συχνότητα και να επιλέξει να λαμβάνει εκθέσεις κάθε μήνα, κάθε τρίμηνο, εξατομικευμένα ή κατά περίπτωση. Τα αιτήματα για εκθέσεις κατά περίπτωση ή για εξατομικευμένες εκθέσεις ενδέχεται να περιλαμβάνουν πρόσθετες χρεώσεις.

Αναφορές παράδοσης σε Εξουσιοδοτημένους μεταπωλητές προϊόντων της Dell για Τελικούς Χρήστες που αγοράζουν μέσω Εξουσιοδοτημένων μεταπωλητών προϊόντων της Dell

Οι αναφορές SAM στο πλαίσιο της Υπηρεσίας ProSupport Flex for Client παρέχονται από την Dell μόνο σε εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή της Dell και ο εξουσιοδοτημένος μεταπωλητής της Dell με το παρόν έγγραφο αναγνωρίζει και συμφωνεί ότι έχει εξασφαλίσει τη δέουσα συγκατάθεση του Τελικού Χρήστη. Η Dell διανέμει τις αναφορές SAM στο πλαίσιο της Υπηρεσίας ProSupport Flex for Client στη διεύθυνση και στα στοιχεία επικοινωνίας που δόθηκαν στην Dell όταν αγοράστηκαν οι Υπηρεσίες ή, σε διαφορετική περίπτωση, στα στοιχεία επικοινωνίας που περιλαμβάνονται στα αρχεία του τμήματος πωλήσεων και εξυπηρέτησης της Dell όταν εντάχθηκε στο πρόγραμμα ο εξουσιοδοτημένος μεταπωλητής της Dell. Θα πρέπει να έχετε υπόψη ότι όταν οι αναφορές παραδίδονται σε εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή της Dell δεν είναι κατηγοριοποιημένες με βάση συγκεκριμένους Τελικούς Χρήστες και, εάν ο εξουσιοδοτημένος μεταπωλητής της Dell επιθυμεί να λαμβάνει αναφορές χωρισμένες σε ενότητες ανά Τελικό Χρήστη, μπορεί να τις ζητήσει ως εξατομικευμένες αναφορές μέσω του SAM του με μια πρόσθετη χρέωση.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- 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 προεγκατεστημένου ή εγκατεστημένου αργότερα από τον OEM, εκτός αν καλύπτεται από χωριστή σύμβαση παροχής υπηρεσιών που έχει αγοραστεί από την Dell
- Καμία αφαίρεση λογισμικού spyware και ιών πέρα από τις δυνατότητες του SupportAssist, όπως περιγράφονται ρητά στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας
- Υπηρεσίες για δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων
- Προηγμένη ασύρματη επικοινωνία, δικτύωση ή εγκατάσταση εξ αποστάσεως, ρύθμιση, βελτιστοποίηση και διαμόρφωση εφαρμογών εκτός όσων περιγράφονται ρητά στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών
- Δέσμες ενεργειών, προγραμματισμός, σχεδίαση/υλοποίηση βάσεων δεδομένων, ανάπτυξη Ιστού ή ανασυντεταγμένοι πυρήνες
- Επισκευή ζημιών ή ελαττωμάτων σε Υποστηριζόμενα προϊόντα που είναι διακοσμητικά και δεν επηρεάζουν ουσιαστικά τη λειτουργικότητα των συσκευών
- Επισκευές που είναι επιβεβλημένες λόγω προβλημάτων λογισμικού ή εξαιτίας τροποποίησης, ρύθμισης ή επισκευής από οποιονδήποτε άλλον πλην της Dell, του εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή ή του εξουσιοδοτημένου παρόχου υπηρεσιών της Dell ή πελατών οι οποίοι χρησιμοποιούν εξαρτήματα που επιδέχονται αντικατάσταση από τον Πελάτη (CSR)
- Υπηρεσίες που, κατά τη γνώμη της Dell, απαιτούνται λόγω ακατάλληλης χρήσης ή χρήσης των προϊόντων ή του εξοπλισμού

- Υπηρεσίες που, κατά τη γνώμη της Dell, απαιτούνται λόγω μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών τρίτου προσωπικού για την εγκατάσταση, επισκευή, συντήρηση ή τροποποίηση υλικού, υλικολογισμικού ή λογισμικού
- Οποιαδήποτε ανάκτηση ή μεταφορά δεδομένων ή εφαρμογών
- Υποστήριξη για εξοπλισμό που έχει πάθει ζημιά εξαιτίας θεομηνίας (όπως, μεταξύ άλλων, οι κεραυνοί, οι πλημμύρες, οι ανεμοστρόβιλοι, οι σεισμοί και οι καταιγίδες)

Γενικές ευθύνες πελάτη για όλα τα υποστηριζόμενα προϊόντα που αγοράστηκαν σύμφωνα με μια Σύμβαση-πλαίσιο Πωλήσεων της Dell

Εξουσιοδότηση για χορήγηση δικαιωμάτων πρόσβασης. Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται ότι έχει λάβει άδεια, τόσο για τον ίδιο όσο και για την Dell, ώστε να δικαιούνται να προσπελάσουν και να χρησιμοποιήσουν, είτε εξ αποστάσεως είτε επί τόπου, τα Υποστηριζόμενα προϊόντα, λογισμικό, υλικό και Υποστηριζόμενα προϊόντα του Πελάτη ή αδειοδοτημένα, τα δεδομένα που βρίσκονται στα είδη αυτά και όλα τα στοιχεία υλικού και λογισμικού που περιλαμβάνουν, 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.

Μη προσέλκυση προσωπικού. Όπου αυτό επιτρέπεται από τη νομοθεσία, για περίοδο δύο ετών μετά την ημερομηνία που παρατίθεται στο Τιμολόγιο, ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να προσελκύσει άμεσα ή έμμεσα για πρόσληψη κανέναν υπάλληλο της Dell με τον οποίο ήρθε σε επαφή στο πλαίσιο της υλοποίησης της Υπηρεσίας από την Dell, αν δεν πάρει προηγουμένως την έγγραφη συναίνεση της Dell. Προβλέπεται, ωστόσο, ότι γενικές αγγελίες και άλλες παρόμοιες μορφές προσέλκυσης προσωπικού μέσω δημόσιων ανακοινώσεων δεν συνιστούν άμεση ή έμμεση προσέλκυση βάσει της παρούσας συμφωνίας και ότι ο Πελάτης επιτρέπεται να επιχειρήσει να προσλάβει υπαλλήλους που απολύθηκαν ή παραιτήθηκαν από την Dell πριν από την έναρξη των συζητήσεών τους για πρόσληψη από τον Πελάτη.

Συνεργασία του Πελάτη. Ο Πελάτης αντιλαμβάνεται ότι χωρίς τη δική του έγκαιρη και επαρκή συνεργασία η Dell δεν θα μπορέσει να υλοποιήσει την Υπηρεσία ή, εάν την υλοποιήσει, ενδέχεται να προκύψουν ουσιώδεις μεταβολές ή καθυστερήσεις στην παροχή της. Αντιστοίχως, ο Πελάτης θα καταβάλει έγκαιρα και εύλογα κάθε δυνατή προσπάθεια να συνεργαστεί με την Dell σε ό,τι χρειαστεί ώστε η Dell να μπορέσει να φέρει σε πέρας την Υπηρεσία. Εάν ο Πελάτης δεν επιδείξει εύλογα ικανοποιητικό πνεύμα συνεργασίας με βάση τα προαναφερόμενα, η Dell δεν θα φέρει ευθύνη για ενδεχόμενη αποτυχία υλοποίησης της Υπηρεσίας και ο Πελάτης δεν θα δικαιούται επιστροφή των χρημάτων του.

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

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 Υποστηριζόμενα προϊόντα 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 Υποστηριζόμενα προϊόντα για να τα προφυλάσσει από ενδεχόμενες αποτυχίες, τροποποιήσεις ή απώλεια δεδομένων. Επιπλέον, ο Πελάτης έχει την ευθύνη να καταργεί οποιαδήποτε εμπιστευτική, προσωπική ή αποκλειστικής ιδιοκτησίας πληροφορία, καθώς και οποιοδήποτε αφαιρούμενο μέσο, ανεξάρτητα από το εάν υπάρχει επίσης τεχνικός που παρέχει επιτόπου υποστήριξη. Η Dell δεν θα φέρει ευθύνη για την ανάκτηση ή την επανεγκατάσταση οιασδήποτε προγραμμάτων ή δεδομένων. Κατά την επιστροφή Υποστηριζόμενου Προϊόντος ή εξαρτήματός του, ο Πελάτης θα συμπεριλάβει μόνο το Υποστηριζόμενο Προϊόν ή το εξάρτημά του που του ζητήθηκε τηλεφωνικά από τον τεχνικό. Η DELL ΔΕΝ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ:

1. Οποιαδήποτε εμπιστευτική, ιδιόκτητη ή προσωπική σας πληροφορία
2. Απολεσθέντα ή αλλοιωμένα δεδομένα, προγράμματα ή λογισμικά
3. Κατεστραμμένα ή απολεσθέντα αφαιρέσιμα μέσα
4. Την απώλεια χρήσης συστήματος ή δικτύου
5. Κάθε ενέργεια ή παράλειψη, συμπεριλαμβανομένης της αμέλειας, εκ μέρους της Dell ή τρίτου παρόχου υπηρεσιών

Όροι και προϋποθέσεις για τις Υπηρεσίες

Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας συνάπτεται μεταξύ του πελάτη (στο εξής «εσείς» ή «Πελάτης») και του νομικού προσώπου που προσδιορίζεται στο Τιμολόγιό σας για την αγορά της εν λόγω Υπηρεσίας («Νομικό πρόσωπο της Dell»). Η εν λόγω Υπηρεσία παρέχεται υποκείμενη και διεπόμενη από τη Σύμβαση την οποία έχει υπογράψει ο Πελάτης με το Νομικό πρόσωπο της Dell και η οποία παρέχει ρητή εξουσιοδότηση για την πώληση της εν λόγω Υπηρεσίας.

Τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που λαμβάνονται από τον μεταπωλητή της Dell διέπονται αποκλειστικά από τη συμφωνία ανάμεσα στον αγοραστή και τον μεταπωλητή. Η εν λόγω συμφωνία μπορεί να προβλέπει όρους οι οποίοι είναι ίδιοι με τους όρους του παρόντος ή με τους παρακάτω ηλεκτρονικούς όρους. Ο μεταπωλητής μπορεί να αποφασίσει με την Dell να εκτελέσει υπηρεσίες εγγύησης ή/και συντήρησης για τον αγοραστή για λογαριασμό του μεταπωλητή. Πελάτες και μεταπωλητές που εκτελούν υπηρεσία εγγύησης ή/και υπηρεσίες συντήρησης ή επαγγελματικές υπηρεσίες πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι και πιστοποιημένοι. Η εκτέλεση υπηρεσιών από μη εκπαιδευμένους/μη πιστοποιημένους Πελάτες, μεταπωλητές ή ανεξάρτητους κατασκευαστές ενδέχεται να επιφέρει επιπλέον χρεώσεις, αν απαιτείται υποστήριξη από την Dell λόγω της εκτέλεσης υπηρεσιών από τα εν λόγω ανεξάρτητα μέρη. Για πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την εκτέλεση υπηρεσιών εγγύησης και συντήρησης από την Dell σε Προϊόντα που αγοράστηκαν από μεταπωλητή, επικοινωνήστε με τον μεταπωλητή ή τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell.

Αν δεν υπάρχει συμφωνία που να εξουσιοδοτεί ρητά την παρούσα Υπηρεσία, ανάλογα με την τοποθεσία του Πελάτη, η εν λόγω Υπηρεσία παρέχεται υποκείμενη και διεπόμενη από τους Εμπορικούς όρους πώλησης της Dell ή από τη συμφωνία μεταπωλητή που αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Ανατρέξτε στον παρακάτω πίνακα όπου παρατίθεται η διεύθυνση URL η οποία ισχύει για την τοποθεσία σας ως πελάτη και στην οποία μπορείτε να βρείτε τη συμφωνία που ισχύει για εσάς. Οι συμβαλλόμενοι βεβαιώνουν ότι έχουν διαβάσει τους εν λόγω όρους στο διαδίκτυο και συμφωνούν ότι δεσμεύονται από αυτούς.

Όροι και προϋποθέσεις που ισχύουν για τις αγορές Υπηρεσιών

	Αγορές Υπηρεσιών που πραγματοποιούνται απευθείας	Αγορές Υπηρεσιών που πραγματοποιούνται μέσω εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή
Ηνωμένες Πολιτείες	www.dell.com/cts	Οι Περιγραφές υπηρεσίας και άλλα έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell τα οποία μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την 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 του Νομικού προσώπου της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στο Νομικό πρόσωπο της Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παρόχου της Υπηρεσίας εκ μέρους του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβατική σχέση με το Νομικό πρόσωπο της Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. 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.
Καναδάς	Dell.ca/terms (Αγγλικά) Dell.ca/conditions (Γαλλικά Καναδά)	
Χώρες Λατινικής Αμερικής και Καραϊβικής	Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή Συμβάσεις υπηρεσιών για εμπορικούς πελάτες Dell .*	
Ασία-Χώρες Ειρηνικού Ωκεανού-Ιαπωνία	Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή Συμβάσεις υπηρεσιών για εμπορικούς πελάτες Dell .*	
Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική	Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή Συμβάσεις υπηρεσιών για εμπορικούς πελάτες Dell .* Γαλλία: Contracts de service Dell France Γερμανία: Dell.de/AGB Ηνωμένο Βασίλειο: Dell.co.uk/terms	

* Οι πελάτες μπορούν να έχουν πρόσβαση στον τοπικό τους ιστότοπο dell.com αυτόματα χρησιμοποιώντας μια συσκευή εντός της περιοχής τους ή επιλέγοντας τη χώρα τους από το εργαλείο επιλογής χώρας dell.com.

Ο Πελάτης συμφωνεί περαιτέρω ότι, προβαίνοντας σε ανανέωση, τροποποίηση, παράταση ή συνέχιση της αξιοποίησης της Υπηρεσίας πέραν της αρχικής περιόδου ισχύος, η Υπηρεσία θα υπόκειται στην εκάστοτε ισχύουσα Περιγραφή Υπηρεσίας, η οποία θα είναι διαθέσιμη προς έλεγχο στην διεύθυνση [Συμβάσεις υπηρεσιών για εμπορικούς πελάτες | Dell](#)

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 υπογράψετε 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. Επιπλέον της λήψης της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας, ενδέχεται να απαιτηθεί επίσης από Πελάτες συγκεκριμένων χωρών να υπογράψουν Τιμολόγιο.

Συμπληρωματικοί όροι και προϋποθέσεις

Πληρωμή για υλικό που αγοράζεται μαζί με Υπηρεσίες. Εάν δεν υπάρχει διαφορετική γραπτή συμφωνία, η πληρωμή για υλικό σε καμία περίπτωση δεν εξαρτάται από την εκτέλεση ή την παροχή υπηρεσιών που αγοράζονται μαζί με το εν λόγω υλικό.

Όρια στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Η Dell έχει το δικαίωμα να αρνηθεί να παράσχει την Υπηρεσία εάν, κατά τη γνώμη της, η παροχή της Υπηρεσίας δημιουργεί μη εύλογο κίνδυνο για την Dell ή για τους παροχείς υπηρεσιών της Dell ή δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Η Dell δεν φέρει ευθύνη για οιαδήποτε αποτυχία ή καθυστέρηση εκπλήρωσης των υποχρεώσεων της εξαιτίας λόγων που δεν μπορεί να ελέγξει, στους οποίους περιλαμβάνεται η αποτυχία του Πελάτη να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις του βάσει της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας.

Απόρρητο. Η Dell θα διαχειρίζεται οποιοσδήποτε προσωπικές πληροφορίες που συλλέγονται στο πλαίσιο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας σύμφωνα με τη Δήλωση απορρήτου της Dell της εκάστοτε δικαιοδοσίας, οι οποίες είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση <http://www.dell.com/localprivacy> και κάθε μία από τις οποίες ενσωματώνεται με το παρόν έγγραφο αναφοράς.

Προαιρετικές Υπηρεσίες. Ενδέχεται να υπάρχουν διαθέσιμες για αγορά από την Dell προαιρετικές υπηρεσίες (π.χ. υποστήριξη στο σημείο που τη χρειάζεστε, εγκατάσταση, συμβουλευτικές υπηρεσίες, υπηρεσίες διαχείρισης, υποστήριξης ή εκπαίδευσης) οι οποίες ποικίλλουν και εξαρτώνται από την περιοχή στην οποία βρίσκεται ο Πελάτης. Για τις προαιρετικές υπηρεσίες ενδέχεται να απαιτείται χωριστή συμφωνία με την Dell. Εάν δεν υπάρχει συμφωνία αυτού του είδους, οι προαιρετικές υπηρεσίες παρέχονται με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

Εκχώρηση και υπεργολαβική ανάθεση. Η Dell έχει το δικαίωμα να αναθέσει την εν λόγω Υπηρεσία σε υπεργολάβους ή/και να εκχωρήσει την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας σε ειδικευμένους τρίτους παροχείς υπηρεσιών οι οποίοι θα υλοποιήσουν την Υπηρεσία για λογαριασμό της Dell.

Ακύρωση. Η Dell έχει το δικαίωμα να ακυρώσει την εν λόγω Υπηρεσία ανά πάσα στιγμή κατά την Περίοδο ισχύος της για οιονδήποτε από τους εξής λόγους:

1. Ο Πελάτης δεν κατέβαλε το συνολικό τίμημα για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία σύμφωνα με τους όρους του Τιμολογίου.
2. Ο Πελάτης έχει καταχρηστική ή απειλητική συμπεριφορά ή αρνείται να συνεργαστεί με τον αναλυτή που τον βοηθά ή με τον τεχνικό που επισκέφθηκε τις εγκαταστάσεις του.
3. Ο Πελάτης δεν τήρησε όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
4. Η Dell διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί τα αιτήματα του Πελάτη για αντικατάσταση ελαττωματικών εξαρτημάτων, εάν τα αιτήματα αυτά υπερβαίνουν κατά πολύ τους τυπικούς συντελεστές αποτυχίας που ισχύουν για τα σχετικό εξάρτημα και σύστημα. Οι εν λόγω συντελεστές αποτυχίας παρακολουθούνται συνεχώς. Εάν η Dell ακυρώσει τη συγκεκριμένη Υπηρεσία, σύμφωνα με την παρούσα παράγραφο, θα στείλει στον Πελάτη γραπτή ειδοποίηση για την ακύρωση στη διεύθυνση που υποδεικνύεται στο Τιμολόγιο προς τον Πελάτη. Η ειδοποίηση θα περιλαμβάνει τον λόγο της ακύρωσης και την ημερομηνία από την οποία άρχισε να ισχύει, η οποία δεν μπορεί να απέχει λιγότερο από δέκα (10) ημέρες από την ημερομηνία αποστολής της ειδοποίησης για την ακύρωση από την Dell στον Πελάτη, εκτός εάν η τοπική νομοθεσία προβλέπει άλλες διατάξεις περί ακύρωσης οι οποίες δεν επιτρέπεται να διαφοροποιηθούν βάσει συμφωνίας. Εάν η Dell ακυρώσει την εν λόγω υπηρεσία βάσει της παρούσας παραγράφου, ο Πελάτης δεν θα δικαιούται επιστροφή των καταβληθέντων ή οφειλόμενων ποσών προς την Dell.

Γεωγραφικοί περιορισμοί και μετεγκατάσταση.

1. Η Dell δεν έχει καμία υποχρέωση να παρέχει Υπηρεσίες Υποστήριξης για Υποστηριζόμενο προϊόν το οποίο είναι εκτός της Περιοχής εξυπηρέτησης της Dell. «Περιοχή Εξυπηρέτησης της Dell» σημαίνει μια τοποθεσία που βρίσκεται (α) σε απόσταση εκατό (100) οδικών μιλίων ή εκατόν εξήντα (160) οδικών χιλιομέτρων από μια τοποθεσία εξυπηρέτησης της Dell, και (β) στην ίδια χώρα όπου βρίσκεται η τοποθεσία εξυπηρέτησης της Dell, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά από την κύρια συμφωνία με την Dell, οπότε και θα υπερισχύει ο ορισμός της κύριας συμφωνίας. Όσον αφορά τους πελάτες στην Ευρώπη, τη Μέση Ανατολή και την Αφρική (περιοχή EMEA), αν δεν δηλώνεται κάτι διαφορετικό στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας ή στη Σύμβαση, η επιτόπου εξυπηρέτηση στον χώρο του Πελάτη είναι διαθέσιμη σε απόσταση έως και 150 χιλιομέτρων από την πλησιέστερη τοποθεσία εφοδιαστικής της Dell (PUDO ή τοποθεσία παραλαβής/παράδοσης). Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα της επιτόπου εξυπηρέτησης στην περιοχή EMEA, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων με βάση τις τοποθεσίες παροχής υπηρεσιών της Dell πριν από την αγορά.

2. Η Υπηρεσία αυτή δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις τοποθεσίες. Εάν το Υποστηριζόμενο Προϊόν σας δεν βρίσκεται στη γεωγραφική περιοχή που είναι καταχωρισμένη στα αρχεία του τμήματος εξυπηρέτησης της Dell ή εάν οι λεπτομέρειες της διαμόρφωσης έχουν αλλάξει και δεν έχουν αναφερθεί στην Dell, τότε η Dell πρέπει πρώτα να επαναξιολογήσει το

Υποστηριζόμενο Προϊόν όσον αφορά την υποστήριξη που δικαιούστε με βάση την αγορά σας, προτού επαναφέρει τους ισχύοντες χρόνους απόκρισης για το Υποστηριζόμενο Προϊόν. Οι επιλογές για την Υπηρεσία, όπου περιλαμβάνονται τα επίπεδα της υπηρεσίας, οι ώρες τεχνικής υποστήριξης και οι χρόνοι της επιτόπου απόκρισης, θα διαφέρουν ανά γεωγραφική περιοχή και διαμόρφωση και ορισμένες επιλογές ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες για αγορά στην περιοχή του Πελάτη. Επομένως, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της περιοχής σας για να μάθετε αυτές τις λεπτομέρειες. Η υποχρέωση της Dell να παράσχει τις Υπηρεσίες σε μετεγκατεστημένα Υποστηριζόμενα προϊόντα εξαρτάται από ποικίλους παράγοντες, στους οποίους ενδεικτικά περιλαμβάνονται η κατά τόπους διαθεσιμότητα των Υπηρεσιών, πρόσθετες χρεώσεις και ο έλεγχος και η εκ νέου πιστοποίηση των μετεγκατεστημένων Υποστηριζόμενων προϊόντων με τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές της Dell για τα υλικά και την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών. Εκτός εάν υπάρχει άλλη συμφωνία μεταξύ της Dell και του Πελάτη, σε περιπτώσεις απευθείας αποστολής των ανταλλακτικών στον Πελάτη, ο Πελάτης πρέπει να είναι σε θέση να παραλάβει τα απεσταλμένα εξαρτήματα στην τοποθεσία όπου βρίσκονται τα προς επισκευή Υποστηριζόμενα προϊόντα. Η Dell ουδεμία ευθύνη αναλαμβάνει για καθυστερημένη υποστήριξη λόγω αδυναμίας ή άρνησης του Πελάτη να παραλάβει τα απεσταλμένα εξαρτήματα.

Σειρά προτεραιότητας. Εάν δεν συμφωνείται άλλως γραπτώς μεταξύ των συμβαλλομένων, εάν υπάρχει αντίφαση μεταξύ των όρων οποιουδήποτε εκ των εγγράφων που απαρτίζουν την παρούσα Σύμβαση, τα έγγραφα θα υπερισχύουν με την εξής σειρά: (α) η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, (β) η Σύμβαση. Οι όροι που υπερισχύουν θα ερμηνεύονται κατά γράμμα για την επίλυση της σύγκρουσης, διατηρώντας όσο το δυνατόν περισσότερους μη αντικρουόμενους όρους, συμπεριλαμβανομένης της διατήρησης μη αντικρουόμενων διατάξεων εντός της ίδιας παραγράφου, ενότητας ή υποενότητας.

Γενικοί Όροι και Προϋποθέσεις για όλα τα υποστηριζόμενα προϊόντα με εγγύηση που αγοράστηκαν σύμφωνα με μια Σύμβαση-πλαίσιο Πωλήσεων της Dell

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

Υποστηριζόμενα προϊόντα. Η εν λόγω Υπηρεσία είναι διαθέσιμη για υποστηριζόμενα προϊόντα στα οποία περιλαμβάνονται επιλεγμένα προϊόντα Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, XPS™, Chromebook™, Dell Wyse™ και οθόνες και σταθμοί σύνδεσης Dell, που έχουν αγοραστεί με τυπική διαμόρφωση (στο εξής «Υποστηριζόμενα Προϊόντα»). Προσθέτουμε τακτικά νέα Υποστηριζόμενα Προϊόντα. Επομένως, καλό θα είναι να επικοινωνείτε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων στην περιοχή σας, εάν θέλετε να δείτε τον πιο πρόσφατα ενημερωμένο κατάλογο Υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες για τα προϊόντα της Dell ή άλλων κατασκευαστών τα οποία διαθέτετε. Κάθε Υποστηριζόμενο Προϊόν φέρει σήμανση με σειριακό αριθμό (στο εξής, η «Ετικέτα Εξυπηρέτησης»). Για κάθε Υποστηριζόμενο Προϊόν, ο Πελάτης πρέπει να προμηθευτεί ξεχωριστή σύμβαση παροχής υπηρεσιών. Όταν επικοινωνείτε με την Dell για την εν λόγω Υπηρεσία, πρέπει να αναφέρετε την Ετικέτα Εξυπηρέτησης για το Υποστηριζόμενο Προϊόν σας.

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 περιορισμένης εγγύησης που ισχύει για τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα του Πελάτη (στο εξής το «Αξιολογημένο Περιστατικό»). Ανατρέξτε στη διεύθυνση www.Dell.com/warranty ή στον τοπικό σας ιστότοπο Dell για πληροφορίες σχετικά με την εγγύηση ή επικοινωνήστε με έναν αναλυτή τεχνικής υποστήριξης της Dell για περισσότερες λεπτομέρειες.

Εγγυήσεις τρίτων. Αυτές οι υπηρεσίες ενδέχεται να απαιτήσουν την 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.

Πρόγραμμα διεθνών υπηρεσιών της Dell. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα παρέχει επιλογές εξυπηρέτησης και υποστήριξης όταν ταξιδεύετε και χρησιμοποιείτε επιλεγμένα προϊόντα της Dell εκτός της χώρας σας και για περίοδο μικρότερη των έξι (6) μηνών. Ισχύουν πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις. Για αναλυτικότερες πληροφορίες απευθυνθείτε στο τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης της Dell.

Αντικατάσταση ολόκληρων μονάδων, αδυναμία επιστροφής, ιδιοκτησία ανταλλακτικών. Εάν η Dell κρίνει ότι κάποιο στοιχείο του ελαττωματικού Υποστηριζόμενου Προϊόντος αποσυνδέεται και επανασυνδέεται εύκολα (π.χ. πληκτρολόγιο ή οθόνη) ή εάν ο αναλυτής κρίνει ότι το Υποστηριζόμενο Προϊόν πρέπει να αντικατασταθεί εξ ολοκλήρου ως μονάδα, η Dell διατηρεί το δικαίωμα να στείλει στον Πελάτη πλήρη καινούργια μονάδα αντικατάστασης. Εάν η Dell παραδώσει μονάδα αντικατάστασης στον Πελάτη, ο Πελάτης πρέπει να παραχωρήσει το ελαττωματικό σύστημα ή στοιχείο στην Dell, εκτός εάν έχει αγοράσει την υπηρεσία «Διατηρήστε τον σκληρό σας δίσκο» για το επηρεαζόμενο σύστημα οπότε μπορεί να κρατήσει τους αντίστοιχους σκληρούς δίσκους. Όλα τα ανταλλακτικά της Dell που αφαιρούνται από το Υποστηριζόμενο Προϊόν ή/και ολόκληρες μονάδες που επιστρέφονται στην Dell περιέρχονται στην κυριότητα της Dell. Ο Πελάτης πρέπει να καταβάλει στην Dell, με βάση τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές λιανικής, την αξία κάθε εξαρτήματος ή ολόκληρης μονάδας που αφαιρείται από το Υποστηριζόμενο Προϊόν κατά τις εργασίες συντήρησης και κρατά ο Πελάτης (πλην των σκληρών δίσκων από Υποστηριζόμενα Προϊόντα που καλύπτονται από την υπηρεσία «Διατηρήστε τον σκληρό σας δίσκο»), εάν ο Πελάτης παρέλαβε ανταλλακτικά από την Dell. Εάν ο Πελάτης δεν παραχωρήσει το ελαττωματικό σύστημα ή εξάρτημα στην Dell όπως απαιτείται με βάση τα προαναφερόμενα ή δεν επιστρέψει την ελαττωματική μονάδα εντός δέκα (10) ημερών σύμφωνα με τις γραπτές οδηγίες που παρέχονται μαζί με τη μονάδα αντικατάστασης (σε περίπτωση που η μονάδα αντικατάστασης δεν παραδόθηκε προσωπικά από τεχνικό της Dell), ο Πελάτης συμφωνεί να καταβάλει στην Dell το αντίτιμο της μονάδας αντικατάστασης μόλις λάβει το τιμολόγιο. Εάν ο πελάτης δεν εξοφλήσει το εν λόγω τιμολόγιο εντός δέκα (10) ημερών μετά την παραλαβή, η Dell, εκτός των άλλων νομικών δικαιωμάτων και ένδικων μέσων που έχει στη διάθεσή της, μπορεί να τερματίσει αυτή την Περιγραφή Υπηρεσιών κατόπιν ειδοποίησης. Κατά την εκτέλεση επισκευών στο πλαίσιο εγγύησης, η Dell προβαίνει στη χρήση και ο Πελάτης την εξουσιοδοτεί ρητά για τη χρήση καινούριων και επιδιορθωμένων εξαρτημάτων που κατασκευάζονται από διάφορους κατασκευαστές.

Όροι Προηγμένης υπηρεσίας αντικατάστασης για όλα τα επίπεδα της Υπηρεσίας. 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 σας 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 ή στον τοπικό σας ιστότοπο Dell για πληροφορίες σχετικά με την εγγύηση ή επικοινωνήστε με έναν αναλυτή 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.

Εξαρτήματα ίδιας εργάσιμης ημέρας. Ένα εξάρτημα ίδιας εργάσιμης ημέρας θεωρείται εκείνο που, εφόσον παρουσιάσει βλάβη, ενδέχεται να εμποδίσει τη διεξαγωγή των βασικών λειτουργιών του Υποστηριζόμενου Προϊόντος. Για να μπορεί ο Πελάτης να λάβει εξαρτήματα την ίδια εργάσιμη ημέρα, πρέπει να έχει αγοράσει αντίστοιχη σύμβαση παροχής υπηρεσιών που να περιλαμβάνει παράδοση εξαρτημάτων ίδιας εργάσιμης ημέρας και το Υποστηριζόμενο Προϊόν πρέπει να βρίσκεται εντός της υποστηριζόμενης περιοχής κάλυψης που έχει ορίσει η Dell. Εάν κάποιο εξάρτημα που χρειάζεται για την επισκευή του Υποστηριζόμενου Προϊόντος δεν είναι διαθέσιμο σε εγκατάσταση της Dell κοντά στην περιοχή του Πελάτη και επιβάλλεται η μεταφορά του από άλλη εγκατάσταση, θα αποσταλεί αμέσως μόλις καταστεί εμπορικά ευλόγως εφικτό.

Ανταλλακτικά. Κατά την εκτέλεση επισκευών στο πλαίσιο εγγύησης, η Dell προβαίνει στη χρήση και ο Πελάτης την εξουσιοδοτεί ρητά για τη χρήση καινούριων και επιδιορθωμένων εξαρτημάτων που κατασκευάζονται από διάφορους κατασκευαστές.

Απόθεμα εξαρτημάτων. Η Dell διατηρεί αυτήν τη στιγμή απόθεμα εξαρτημάτων σε διάφορες τοποθεσίες σε όλο τον κόσμο. Ενδέχεται να μην υπάρχει απόθεμα των επιλεγμένων εξαρτημάτων στην πλησιέστερη εγκατάσταση στην περιοχή του Πελάτη. Εάν κάποιο εξάρτημα που χρειάζεται για την επισκευή του Υποστηριζόμενου Προϊόντος δεν είναι διαθέσιμο σε εγκατάσταση της Dell κοντά στην περιοχή του Πελάτη και επιβάλλεται η μεταφορά του από άλλη εγκατάσταση, θα αποσταλεί αμέσως μόλις καταστεί πρακτικά και εμπορικά ευλόγως εφικτό.

Μεταβίβαση της Υπηρεσίας. Στο πλαίσιο των περιορισμών που διατυπώνονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, ο Πελάτης επιτρέπεται να μεταβιβάσει την παρούσα Υπηρεσία σε κάποιον τρίτο που θα αγοράσει το Υποστηριζόμενο Προϊόν του Πελάτη στο σύνολό του προτού λήξει η εκάστοτε Περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας, με την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης είναι ο αρχικός αγοραστής του Υποστηριζόμενου Προϊόντος και της Υπηρεσίας ή ότι ο Πελάτης αγόρασε το Υποστηριζόμενο Προϊόν και

την Υπηρεσία από τον αρχικό τους ιδιοκτήτη (ή από προηγούμενο εκδοχέα) και συμμορφώθηκε προς όλες τις διαδικασίες μεταβίβασης που παρατίθενται στον ιστότοπο www.dell.com/support. Ενδέχεται να ισχύει κάποιο τέλος μεταβίβασης. Θα πρέπει να έχετε υπόψη σας ότι, εάν ο Πελάτης ή ο εκδοχέας του Πελάτη μεταφέρει το Υποστηριζόμενο Προϊόν σε γεωγραφική περιοχή όπου δεν είναι διαθέσιμη η συγκεκριμένη Υπηρεσία (ή δεν είναι διαθέσιμη με την ίδια τιμή), ο Πελάτης ή ο εκδοχέας του Πελάτη ενδέχεται να μην έχει κάλυψη ή να επιβαρυνθεί με πρόσθετη χρέωση για να διατηρήσει τις ίδιες κατηγορίες κάλυψης της υποστήριξης στη νέα περιοχή. Εάν ο Πελάτης ή ο εκδοχέας του Πελάτη επιλέξει να μην επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις αυτού του είδους, η Υπηρεσία μπορεί να αλλάξει αυτόματα και να ενταχθεί σε κατηγορίες υποστήριξης που είναι διαθέσιμες με την ίδια ή μικρότερη τιμή στη νέα περιοχή χωρίς δυνατότητα επιστροφής χρημάτων. <http://www.dell.com/support>

Μονάδες που δεν επιδέχονται εργασίες επιτόπιας επισκευής. Αν, μετά από απομακρυσμένη διάγνωση και αντιμετώπιση προβλημάτων, η Dell διαπιστώσει ότι το Υποστηριζόμενο προϊόν του Πελάτη απαιτεί Υπηρεσία επιστροφής για επισκευή, όπως περιγράφεται στον παρακάτω πίνακα, τότε ο Πελάτης πρέπει να συσκευάσει αμέσως το Υποστηριζόμενο προϊόν και είτε να το ταχυδρομήσει είτε να προγραμματίσει παραλαβή από μεταφορέα την ίδια ημέρα ή την επόμενη διαθέσιμη ημέρα για να διατηρήσει το δικαίωμα του Πελάτη. Μόλις γίνει η επισκευή ή η αντικατάσταση του Υποστηριζόμενου Προϊόντος, η Dell θα το παραδώσει στον μεταφορέα, για να επιστραφεί στον Πελάτη. 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 με ολόκληρη μονάδα 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 ανταλλακτικό που αφαιρέσει 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 Σύμβαση για τον Πελάτη.

Οι Επιλογές της Υπηρεσίας επιστροφής για επισκευή που παρατίθενται στον παρακάτω πίνακα δεν είναι διαθέσιμες για όλες τις χώρες και τις περιοχές.

Επίπεδο απόκρισης υπηρεσίας	Πρόσθετες επιλογές (αν ισχύουν)	Περιγραφές επιλογών υπηρεσίας
Επιλογές υπηρεσίας επιστροφής για επισκευή	Υπηρεσία ταχυδρομικής αποστολής (MIS)	Η Υπηρεσία ταχυδρομικής αποστολής ενεργοποιείται, όταν καλείτε το τμήμα τεχνικής υποστήριξης της Dell όπως περιγράφεται παραπάνω. Στη διάρκεια της διάγνωσης του προβλήματος, ο Τεχνικός 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 τυπικός κύκλος διεκπεραίωσης, συμπεριλαμβανομένης της αποστολής προς και από το κέντρο επισκευών, διαρκεί 10 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία αποστολής του Υποστηριζόμενου Προϊόντος από τον Πελάτη στην Dell.
	Υπηρεσία μεταφοράς από τον πελάτη (CIS)	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 αντιμετώπισης προβλημάτων μέσω τηλεφώνου, ο Τεχνικός της Dell θα διαγνώσει εάν το πρόβλημα οφείλεται σε βλάβη υλικού. Σε αυτή την περίπτωση, θα ζητηθεί από τον Πελάτη να παραδώσει το Υποστηριζόμενο Προϊόν σε κέντρο επισκευών ή στον χώρο αποστολής που θα ορίζει 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 που αφορούν τις επισκευές ενδέχεται να ποικίλλουν ανά χώρα και πόλη.
	Υπηρεσία συλλογής και επιστροφής	Η Υπηρεσία συλλογής και επιστροφής ενεργοποιείται, όταν καλείτε στο τμήμα τεχνικής υποστήριξης της Dell όπως περιγράφεται παραπάνω. Εάν διαγνωστεί Αξιολογημένο Περιστατικό στο Υποστηριζόμενο Προϊόν και δεν μπορεί να επιλυθεί με την αντιμετώπιση προβλημάτων μέσω τηλεφώνου με τον Τεχνικό της Dell, κάποιος αντιπρόσωπος της Dell θα παραλάβει το Υποστηριζόμενο Προϊόν και θα το παραδώσει σε κέντρο επισκευών που έχει ορίσει η Dell. Ο κύκλος διεκπεραίωσης διαρκεί 7-12 εργάσιμες ημέρες, συνήθως δέκα (10) ημέρες μαζί με την αποστολή προς και από το κέντρο επισκευών. Ξεκινώντας από την ημερομηνία αποστολής του Υποστηριζόμενου Προϊόντος στην Dell από τον Πελάτη. 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.

Προηγμένη Υπηρεσία Αντικατάστασης	Δ/Ι	<p>Εάν ο Πελάτης έχει αγοράσει Προηγμένη Υπηρεσία Αντικατάστασης για οθόνες, σταθμούς σύνδεσης και εφαρμοστέα συστήματα (παράδειγμα: XPS 9315), η Dell μπορεί να στείλει προϊόν αντικατάστασης στην επαγγελματική εγκατάσταση του Πελάτη για την υποστήριξη ενός Αξιολογημένου Περιστατικού. Σε ορισμένες περιπτώσεις, κατά τη διακριτική ευχέρεια της Dell, μπορεί να σταλεί τεχνικός εξυπηρέτησης επιτόπου για να αντικαταστήσει/εγκαταστήσει το προϊόν αντικατάστασης. Αμέσως μετά την παραλαβή του προϊόντος αντικατάστασης, ο Πελάτης πρέπει να επιστρέψει τις ελαττωματικές οθόνες, σταθμούς σύνδεσης και εφαρμοστέα συστήματα στην Dell μεταφέροντάς τα στον χώρο του καθορισμένου μεταφορέα επιστροφής εντός 3 εργάσιμων ημερών. Αν η Dell κρίνει ότι οι οθόνες, οι σταθμοί σύνδεσης ή/και τα εφαρμοστέα συστήματα του Πελάτη δεν μπορούν να επιστραφούν στον χώρο του μεταφορέα και ότι ο Πελάτης πρέπει να τα επιστρέψει με δική του μέθοδο ταχυδρομικής αποστολής, τότε θα σταλούν στον χώρο του Πελάτη οι οδηγίες συσκευασίας και αποστολής καθώς και ένα προπληρωμένο παραστατικό αποστολής μαζί με το προϊόν αντικατάστασης. Αμέσως μετά την παραλαβή του προϊόντος αντικατάστασης, ο Πελάτης πρέπει να συσκευάσει τις οθόνες, τους σταθμούς σύνδεσης ή/και τα εφαρμοστέα συστήματα, και είτε να τα στείλει ταχυδρομικά είτε να καλέσει μεταφορέα να τα παραλάβει την ίδια ή την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Εάν ο Πελάτης δεν επιστρέψει το ελαττωματικό προϊόν, ενδέχεται να επιβαρυνθεί με πρόσθετη χρέωση.</p>
Επιλογές υπηρεσίας επιστροφής για επισκευή	Υπηρεσία μεταφοράς από τον Πελάτη καθοδηγούμενη από συνεργάτη (CIS) ⁶	<p>Η Υπηρεσία μεταφοράς από τον πελάτη είναι υπηρεσία «παράδοσης» που ενεργοποιείται όταν τηλεφωνήσετε ή φέρετε το Υποστηριζόμενο προϊόν σε κέντρο επισκευών ή τοποθεσία αποστολής που καθορίζει η Dell (με έξοδα του Πελάτη). Η Υπηρεσία αυτή βασίζεται στο τοπικό ωράριο εργασίας και είναι διαθέσιμη 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, ο εξουσιοδοτημένος πάροχος υπηρεσιών της Dell θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη για να αποφασιστεί τότε θα το παραλάβει. Οι συμβάσεις επιπέδου εξυπηρέτησης που αφορούν τις επισκευές ενδέχεται να ποικίλλουν ανά χώρα και πόλη. Ο κύκλος αυτός διαρκεί 7-12 εργάσιμες ημέρες, συνήθως δέκα (10) ημέρες.</p>
Επίπεδο απόκρισης υπηρεσίας	Πρόσθετες επιλογές (αν ισχύουν)	Περιγραφές επιλογών υπηρεσίας
	Υπηρεσία συλλογής και επιστροφής καθοδηγούμενη από συνεργάτη (CAR) ⁷	<p>Η Υπηρεσία Συλλογής και Επιστροφής ενεργοποιείται όταν καλείτε τον εξουσιοδοτημένο πάροχο υπηρεσιών της Dell στην περιοχή σας. Εάν διαγνωστεί Αξιολογημένο Περιστατικό στο Υποστηριζόμενο Προϊόν και δεν μπορεί να επιλυθεί με την αντιμετώπιση προβλημάτων μέσω τηλεφώνου, ο εξουσιοδοτημένος πάροχος υπηρεσιών της Dell στην περιοχή σας θα παραλάβει το Υποστηριζόμενο Προϊόν και θα το παραδώσει σε κέντρο επισκευών που έχει ορίσει η Dell. 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, ο εξουσιοδοτημένος πάροχος υπηρεσιών της Dell θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη για να αποφασιστεί 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.</p>
	Όροι και Προϋποθέσεις που ισχύουν για όλες τις επιλογές απόκρισης όσον αφορά προϊόντα που δεν επιδέχονται επιτόπιες εργασίες	<p>Οι επισκευές για Αξιολογημένα περιστατικά θα εκτελούνται με βάση τον χρόνο απόκρισης που καθορίζεται στο Τιμολόγιο του Πελάτη. Μόλις επισκευαστεί το Υποστηριζόμενο Προϊόν, θα επιστραφεί στον Πελάτη.</p> <p>Διαδικασίες αποστολής: Στη διάρκεια της διάγνωσης, ο Τεχνικός της Dell θα δώσει οδηγίες για τον τρόπο επιστροφής του προϊόντος στο κέντρο επισκευών που θα καθορίσει η Dell. Το Υποστηριζόμενο Προϊόν πρέπει να σταλεί στη διεύθυνση που έδωσε ο Τεχνικός της Dell και να φέρει ευδιάκριτη ετικέτα που θα αναγράφει τον «Αριθμό εξουσιοδότησης επιστροφής». Ο Τεχνικός 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 Τεχνικός 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>

⁶ Η Υπηρεσία Μεταφοράς από τον Πελάτη (CIS) καθοδηγούμενη από Συνεργάτη της Dell εκτελείται από εξουσιοδοτημένους παρόχους υπηρεσιών της Dell.

⁷ Η Υπηρεσία Συλλογής και Επιστροφής (CAR) από Συνεργάτη της Dell εκτελείται από εξουσιοδοτημένους παρόχους υπηρεσιών της Dell.

Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις που ισχύουν για τελικούς χρήστες οι οποίοι αγοράζουν το υποστηριζόμενο προϊόν τους από OEM

Ο OEM είναι ένας μεταπωλητής ο οποίος πωλεί τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα υπό την ιδιότητα του αρχικού κατασκευαστή εξοπλισμού που αγοράζει Προϊόντα και Υπηρεσίες της Dell από τον όμιλο επιχειρήσεων Dell OEM Solutions (ή τον διάδοχό του) για κάποιο έργο OEM. Ο OEM τυπικά ενσωματώνει ή δεσμοποιεί αυτά τα Προϊόντα της Dell σε ή με ιδιόκτητο υλικό και λογισμικό OEM ή άλλη πνευματική ιδιοκτησία του Πελάτη, δημιουργώντας ένα εξειδικευμένο σύστημα ή λύση με λειτουργίες για τον συγκεκριμένο κλάδο ή εργασία (το σύστημα ή η λύση αυτού του είδους στο εξής θα μνημονεύεται ως «Λύση OEM») και μεταπωλεί τη Λύση OEM με την επωνυμία του OEM. Όσον αφορά τους OEM, ο όρος «Υποστηριζόμενα Προϊόντα» περιλαμβάνει τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα της Dell που παρέχονται χωρίς να φέρουν την επωνυμία της Dell (δηλ. μη επώνυμα έτοιμα συστήματα OEM) και ο όρος «Τελικός Χρήστης» σημαίνει εσάς ή οποιοδήποτε πρόσωπο αγοράζει Λύση OEM για προσωπική του τελική χρήση και όχι για μεταπώληση, διανομή ή υποαδειοδότηση σε άλλους. Η παροχή αντιμετώπισης προβλημάτων πρώτου επιπέδου στον Τελικό χρήστη αποτελεί ευθύνη του OEM. Πρέπει να εκτελεστεί μια κατάλληλη αρχική διάγνωση από τον OEM, προτού η κλήση μεταφερθεί στην Dell. Ο εν λόγω OEM συνεχίζει να έχει την ευθύνη για παροχή της αρχικής διαδικασίας αντιμετώπισης προβλημάτων, ακόμη και όταν ο Τελικός χρήστης απευθυνθεί στην Dell για να ζητήσει εξυπηρέτηση, και εάν ο Τελικός χρήστης απευθυνθεί στην Dell για εξυπηρέτηση χωρίς να επικοινωνήσει με τον OEM του, η Dell θα του ζητήσει να αποταθεί στον OEM για αντιμετώπιση του προβλήματος σε πρώτο επίπεδο προτού επικοινωνήσει με την Dell.