



Περιγραφή υπηρεσίας

Dell ProSupport για λογισμικό πελάτη

Εισαγωγή στη Σύμβαση παροχής υπηρεσιών σας

Η Dell βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει τις υπηρεσίες Dell ProSupport για λογισμικό (στο εξής «Υπηρεσία/Υπηρεσίες») για επιλεγμένες εφαρμογές λογισμικού («Υποστηριζόμενο προϊόν/Υποστηριζόμενα προϊόντα») σύμφωνα με την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας («Περιγραφή Υπηρεσίας»). Εκτός από τις παρακάτω δυνατότητες, η εν λόγω Υπηρεσία παρέχει επιλογές τεχνικής υποστήριξης (μέσω τηλεφώνου, διαδικτυακής συνομιλίας κ.λπ.) και διαχείριση λογαριασμού στο πλαίσιο και εντός της περιόδου εξυπηρέτησης που ισχύει για τα Υποστηριζόμενα προϊόντα.

Το πεδίο εφαρμογής της Σύμβασης παροχής υπηρεσιών

Στις δυνατότητες που παρέχει η Υπηρεσία σας περιλαμβάνονται οι εξής:

- Απομακρυσμένη βοήθεια για την αντιμετώπιση προβλημάτων για συνηθισμένα ζητήματα υποστήριξης σε ενεργές εκδόσεις επιλεγμένων τίτλων λογισμικού της Dell και άλλων κατασκευαστών όπως ορίζεται από τη λίστα [ProSupport for Software Supported Applications](#).
- Εικοσιπετράωρη (24ωρη) τηλεφωνική πρόσβαση κάθε ημέρα, επτά (7) ημέρες την εβδομάδα (συμπεριλαμβανομένων αργιών) στο ProSupport για εξειδικευμένους τεχνικούς λογισμικού. Η διαθεσιμότητα ποικίλλει ανά χώρα. Οι πελάτες (όπως καθορίζεται παρακάτω) και συνεργάτες του δικτύου της Dell πρέπει να επικοινωνούν με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της περιοχής τους για περισσότερες πληροφορίες.
- Με τη συναίνεση του Πελάτη, ένας τεχνικός της Dell θα συνδεθεί απομακρυσμένα στο σύστημά σας μέσω μιας ασφαλούς σύνδεσης Internet για να διερευνήσει το πρόβλημα.
- Πρόσβαση σε διαδικτυακά φόρουμ υποστήριξης είκοσι τέσσερις (24) ώρες την ημέρα επί επτά (7) ημέρες την εβδομάδα.
- Πρόσβαση στην τεκμηρίωση του προϊόντος.
- Βοήθεια για τα service pack ή τις ενημερώσεις κώδικα.
- Καθοδήγηση όσον αφορά στις βέλτιστες πρακτικές για την εγκατάσταση και τη διαμόρφωση του λογισμικού.
- Βοήθεια με προβλήματα διαχείρισης κλειδιού άδειας χρήσης για συγκεκριμένους τίτλους λογισμικού της Dell.
- Συνεργατική βοήθεια με επιλεγμένους τρίτους προμηθευτές υλικού/λογισμικού.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Επιτόπια αντιμετώπιση προβλημάτων.
- Δραστηριότητες που καλύπτονται από υπηρεσίες υλοποίησης ή συμβουλευτικές υπηρεσίες της Dell ή τυχόν δραστηριότητες ή υπηρεσίες που δεν περιγράφονται ρητά στην παρούσα περιγραφή υπηρεσιών.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων, επισκευή ή/και αποστολή υλικού.
- Υποστήριξη προϊόντων τρίτων κατασκευαστών ή συνεργατική υποστήριξη εκδόσεων που δεν υποστηρίζονται τη δεδομένη στιγμή από τον κατασκευαστή, τον προμηθευτή ή τον συνεργάτη.

- Η βοήθεια ως απόκριση σε αιτήματα του πελάτη για τηλεφωνική υποστήριξη θα περιορίζεται στη διασφάλιση των λειτουργιών των προϊόντων όπως σχεδιάστηκαν από τον παροχέα του λογισμικού.
- Αποκατάσταση λογισμικού spyware ή ιών
- Υπηρεσίες για δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων¹.
- Η πρόσβαση σε επιδιορθώσεις λογισμικού, ενημερώσεις και νέες εκδόσεις ή συνδρομές απαιτεί μια ενεργή σύμβαση υπηρεσιών. Είναι ευθύνη του Πελάτη να έχει έγκυρη άδεια χρήσης λογισμικού ή/και συμφωνία συνδρομής όταν αναθέτει εργασίες στο τμήμα τεχνικής υποστήριξης της Dell.

Πώς θα επικοινωνήσετε με την Dell εάν χρειαστείτε την υπηρεσία

Υποστήριξη μέσω Ίντερνετ, διαδικτυακής συνομιλίας και email:

Άρθρα με λύσεις αυτοβοήθειας, αντιπρόσωποι συνομιλιών και επιλογές υποστήριξης μέσω email του Dell ProSupport για λογισμικό με τις περισσότερες αναφορές είναι διαθέσιμα στο www.Support.Dell.com. Θα πρέπει να πληκτρολογήσετε τον αριθμό της ετικέτας εξυπηρέτησής του λογισμικού σας προκειμένου να συνδεθείτε στις κατάλληλες πληροφορίες ή στην κατάλληλη ομάδα υποστήριξης.

Αιτήματα τηλεφωνικής υποστήριξης:

Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη είκοσι τέσσερις (24) ώρες την ημέρα επί επτά (7) ημέρες την εβδομάδα (συμπεριλαμβανομένων των αργιών).

Πρώτο βήμα: Κλήση για βοήθεια

- Καλέστε από μία τοποθεσία όπου μπορείτε να έχετε πρόσβαση στα υποστηριζόμενα προϊόντα λογισμικού με τα οποία αντιμετωπίζετε προβλήματα.
- Επικοινωνήστε με την ομάδα ειδικών του Dell ProSupport για λογισμικό. Μπορείτε να βρείτε τους τηλεφωνικούς αριθμούς κάθε περιοχής στην [τοποθεσία υποστήριξης](#).
- Παρέχετε στον εξειδικευμένο τεχνικό τον αριθμό της ετικέτας εξυπηρέτησης ή τον αριθμό παραγγελίας. Ο εξειδικευμένος τεχνικός θα επαληθεύσει το υποστηριζόμενο προϊόν του πελάτη και τα ισχύοντα επίπεδα υπηρεσιών και απόκρισης και θα επιβεβαιώσει αν έχει λήξει κάποια από τις Υπηρεσίες.

Δεύτερο βήμα: Βοήθεια στην αντιμετώπιση προβλημάτων μέσω τηλεφώνου

- Όταν σας ζητηθεί, αναφέρετε τα μηνύματα σφαλμάτων που έχετε λάβει και πότε παρουσιάζονται, ποιες ενέργειες προηγήθηκαν του κάθε μηνύματος σφάλματος και σε ποια βήματα έχετε ήδη προβεί για να επιχειρήσετε να λύσετε το πρόβλημα.
- Ο εξειδικευμένος τεχνικός θα συνεργαστεί μαζί σας καθοδηγώντας σας σε μια σειρά βημάτων αντιμετώπισης προβλημάτων που θα βοηθήσουν στη διάγνωση του προβλήματος.

¹ Η λύση δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας μέσω λογισμικού περιορίζεται σε αντιμετώπιση και επιδιόρθωση της λειτουργίας του λογισμικού και δεν περιλαμβάνει ανάκτηση δεδομένων.

Συνεργατική βοήθεια

Αν προκύψουν προβλήματα σε ορισμένα προϊόντα λογισμικού τρίτων κατασκευαστών που συνήθως χρησιμοποιούνται σε συνδυασμό με το Υποστηριζόμενο Προϊόν λογισμικού του Πελάτη, η Dell θα λειτουργήσει ως μοναδικός υπεύθυνος επικοινωνίας, ωστόσο τα προβλήματα απομονωθούν και κλιμακωθούν προς τον 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. Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι προμηθευτές ενδέχεται να ζητήσουν από τον Πελάτη να δημιουργήσουν οι ίδιοι το δελτίο και έπειτα θα επιτρέψουν στον εξειδικευμένο τεχνικό της Dell να ασχοληθεί. 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, ή κλιμάκωση της αναφοράς σφαλμάτων. Κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, η Dell θα ενεργοποιήσει διαδικασίες κλιμάκωσης διαχείρισης στην Dell ή/και του οργανισμού 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.

Περιορισμοί στην υποστήριξη λογισμικού τρίτων κατασκευαστών

Η Dell δεν εγγυάται ότι κάθε μεμονωμένο πρόβλημα που αφορά σε λογισμικό τρίτων κατασκευαστών θα επιλυθεί ή ότι το καλυπτόμενο προϊόν λογισμικού θα δώσει κάποιο συγκεκριμένο αποτέλεσμα. Οι περιπτώσεις που εγείρουν ερωτήματα στον Πελάτη πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να αναπαραχθούν. 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 μέσω τηλεφωνικής υποστήριξης. 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.

Επίπεδα σοβαρότητας

Στα Αξιολογημένα περιστατικά θα αντιστοιχούνται επίπεδα σοβαρότητας με βάση τον παρακάτω πίνακα.

| Σοβαρότητα | Συνθήκη | Απόκριση της Dell | Ρόλος του Πελάτη |
|------------|---|--|--|
| 1 | Κρίσιμος αντίκτυπος στην επιχείρηση: Η χρήση του προϊόντος κατά τη διαδικασία παραγωγής του Πελάτη επηρεάζεται τόσο σοβαρά που ο Πελάτης αδυνατεί να συνεχίσει να εργάζεται με λογικό ρυθμό και απαιτείται άμεση απόκριση. | Αντιμετώπιση προβλημάτων μέσω τηλεφώνου με γρήγορη παρέμβαση του υπεύθυνου κλιμάκωσης. | Παροχή κατάλληλων υπαλλήλων/πόρων είκοσι τέσσερις (24) ώρες/ημέρα επί επτά (7) ημέρες/εβδομάδα για υποστήριξη της επίλυσης ζητημάτων. Ενημέρωση της ανώτερης διοίκησης στον χώρο και ανάληψη δράσης εκ μέρους της. |
| 2 | Σημαντικός αντίκτυπος στην επιχείρηση: Παύουν να είναι διαθέσιμες σημαντικές δυνατότητες του προϊόντος και δεν υπάρχει περιθώριο αποδεκτής παράκαμψής τους. Το λογισμικό μπορεί να λειτουργήσει είκοσι τέσσερις (24) ώρες/ημέρα επί επτά (7) ημέρες/εβδομάδα, αλλά με σοβαρούς περιορισμούς. Ο Πελάτης δεν έχει | Αντιμετώπιση προβλημάτων μέσω τηλεφώνου: Παρέμβαση του υπεύθυνου κλιμάκωσης αν η διάγνωση εξ αποστάσεως δεν έχει ολοκληρωθεί εντός | Παροχή κατάλληλων υπαλλήλων και πόρων για να διατηρηθεί η συνεχής επικοινωνία και να συνεχιστούν οι προσπάθειες επίλυσης. Ενημέρωση της ανώτερης διοίκησης στον χώρο και ανάληψη δράσης εκ μέρους της. |

| | | | |
|---|--|---|--|
| | διαθέσιμους πόρους να εκχωρήσει στην Dell για να τη βοηθήσει στην απόκρισή της. | 90 λεπτών από την επικοινωνία. | |
| 3 | Ελάχιστος αντίκτυπος στην επιχείρηση: Ορισμένες δυνατότητες του προϊόντος δεν είναι διαθέσιμες, αλλά υπάρχει περιθώριο παράκαμψής τους και οι περισσότερες δυνατότητες του λογισμικού παραμένουν διαθέσιμες για χρήση. | Αντιμετώπιση προβλημάτων μέσω τηλεφώνου | Παροχή των στοιχείων ενός υπεύθυνου επικοινωνίας για την περίπτωση και απόκριση στα αιτήματα της Dell εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών. |

Γενικές ευθύνες πελάτη

Εξουσιοδότηση για χορήγηση δικαιωμάτων πρόσβασης. Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται ότι έχει λάβει άδεια τόσο για τον ίδιο, όσο και για την Dell προκειμένου να έχει πρόσβαση και να χρησιμοποιεί τα υποστηριζόμενα προϊόντα, τα δεδομένα που υπάρχουν στα προϊόντα αυτά και όλα τα στοιχεία υλισμικού και λογισμικού, για τον σκοπό της παροχής των εν λόγω Υπηρεσιών. Αν ο Πελάτης δεν έχει ήδη πάρει την άδεια αυτή, η απόκτηση της άδειας αποτελεί ευθύνη του Πελάτη, με έξοδα του Πελάτη, προτού ο Πελάτης ζητήσει από την Dell να παρέχει τις εν λόγω Υπηρεσίες.

Συνεργασία με αναλυτή μέσω τηλεφώνου και με τεχνικό υποστήριξης στον χώρο του Πελάτη. Ο Πελάτης θα συνεργαστεί και θα ακολουθήσει τις οδηγίες που θα του δοθούν από εξειδικευμένο τεχνικό μέσω τηλεφώνου ή από τεχνικούς υποστήριξης της Dell στον χώρο του. Η εμπειρία έχει δείξει ότι τα περισσότερα προβλήματα και σφάλματα ενός συστήματος μπορούν να διορθωθούν μέσω τηλεφώνου, με στενή συνεργασία μεταξύ του χρήστη και του τεχνικού.

Συντήρηση εκδόσεων λογισμικού και υπηρεσίας. Ο Πελάτης οφείλει να διατηρεί το λογισμικό και τα υποστηριζόμενα προϊόντα ενημερωμένα με τις ελάχιστες απαιτούμενες εκδόσεις ή διαρθρώσεις που καθορίζει η Dell ή ο προμηθευτής. Ο Πελάτης οφείλει επίσης να εξασφαλίζει την εγκατάσταση των διορθωτικών ενημερώσεων κώδικα, ενημερωμένων ή μεταγενέστερων εκδόσεων λογισμικού με βάση τις οδηγίες της Dell ή του προμηθευτή ώστε να συνεχίσει να ισχύει η υπηρεσία για τα υποστηριζόμενα προϊόντα.

Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων, 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, ιδιοταγή ή προσωπική πληροφορία και κάθε αφαιρέσιμο μέσο, όπως κάρτες SIM, CD ή PC Card, ανεξάρτητα από το αν επίσης υπάρχει επί τόπου τεχνικός που παρέχει βοήθεια. Η DELL ΟΥΔΕΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ:

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

Η Dell δεν θα φέρει ευθύνη για την ανάκτηση ή την επαναεγκατάσταση οιασδήποτε προγραμμάτων ή δεδομένων.

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 αν 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, αν τις επηρεάσει, ο Πελάτης θα αποδεχτεί τις συνέπειες. Η Dell δεν αναλαμβάνει ευθύνη για εγγυήσεις τρίτων ή για οιαδήποτε συνέπεια που ενδέχεται να επιφέρουν οι Υπηρεσίες της Dell στις εγγυήσεις αυτές.

Όροι & προϋποθέσεις για τις Υπηρεσίες της Dell

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

| Τοποθεσία Πελάτη | Όροι & προϋποθέσεις που ισχύουν για την αγορά Υπηρεσιών Dell την οποία πραγματοποιήσατε | |
|---------------------------------------|--|--|
| | Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες της Dell απευθείας από την Dell | Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες της Dell μέσω εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή της Dell |
| ΗΠΑ | www.Dell.com/CTS | www.Dell.com/CTS |
| Καναδάς | www.Dell.ca/terms (Αγγλικά) www.Dell.ca/conditions (Γαλλικά Καναδά) | www.Dell.ca/terms (Αγγλικά) www.Dell.ca/conditions (Γαλλικά Καναδά) |
| Λατινική Αμερική & Χώρες Καραϊβικής | Τοπικός ιστότοπος www.Dell.com για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα www.Dell.com/servicedescriptions/global .* | Τοπικός ιστότοπος www.Dell.com για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα www.Dell.com/servicedescriptions/global .* |
| Ασία-Ειρηνικός-Ιαπωνία | Τοπικός ιστότοπος www.Dell.com για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα www.Dell.com/servicedescriptions/global .* | Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών της Dell που ίσως λάβετε από τον πωλητή σας δεν θα αποτελέσουν συμφωνία σας με την Dell, αλλά θα εξυπηρετήσουν μόνο στην περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στην Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παροχέα της Υπηρεσίας για λογαριασμό του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβασιακή σχέση με την Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβασιακός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή δεν θα ισχύει για εσάς και θα είναι όπως συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας. |
| Ευρώπη, Μέση Ανατολή, & Αφρική (EMEA) | Τοπικός ιστότοπος www.Dell.com για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα www.Dell.com/servicedescriptions/global .* Επιπλέον, όσοι πελάτες βρίσκονται στη Γαλλία, στη Γερμανία και στο Ηνωμένο Βασίλειο μπορούν να επιλέξουν την ισχύουσα διεύθυνση URL που παρατίθεται παρακάτω: Γαλλία: www.Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Γερμανία: www.Dell.de/Geschaeftsbedingungen Ηνωμένο Βασίλειο: www.Dell.co.uk/terms | Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών της Dell που ίσως λάβετε από τον πωλητή σας δεν θα αποτελέσουν συμφωνία σας με την Dell, αλλά θα εξυπηρετήσουν μόνο στην περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στην Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παροχέα της Υπηρεσίας για λογαριασμό του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβασιακή σχέση με την Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβασιακός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή δεν θα ισχύει για εσάς και θα είναι όπως συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας. |

* Εάν οι πελάτες θέλουν να προσπελάσουν τον τοπικό ιστότοπο www.Dell.com αρκεί να επισκεφτούν τον ιστότοπο www.Dell.com από υπολογιστή που είναι συνδεδεμένος στο Ίντερνετ εντός της περιοχής τους ή επιλέγοντας μία από τις δυνατότητες που παρατίθενται στην ενότητα «Επιλογή περιοχής/χώρας» στον ιστότοπο της Dell EMC στη διεύθυνση <http://www.Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Επιπλέον, ο Πελάτης συμφωνεί ότι αν ανανεώσει, τροποποιήσει, παρατείνει ή συνεχίσει να χρησιμοποιεί την υπηρεσία μετά την αρχική περίοδο ισχύος της, η υπηρεσία θα διέπεται από την Περιγραφή υπηρεσίας που ισχύει τότε και θα είναι διαθέσιμη προς ανασκόπηση στην ιστοσελίδα www.Dell.com/service-descriptions/global.

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

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

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

Υποστηριζόμενα Προϊόντα.

Η εν λόγω Υπηρεσία είναι διαθέσιμη για υποστηριζόμενα προϊόντα στα οποία περιλαμβάνονται επιλεγμένα προϊόντα λογισμικού 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 αν θέλετε να δείτε τον πιο πρόσφατο ενημερωμένο κατάλογο Υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες για τα προϊόντα της Dell ή άλλων κατασκευαστών τα οποία διαθέτετε. Κάθε Υποστηριζόμενο Προϊόν φέρει ανάρτημα με σειριακό αριθμό (στο εξής «**Ετικέτα Εξυπηρέτησης**»). Για κάθε Υποστηριζόμενο Προϊόν ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει χωριστή σύμβαση παροχής υπηρεσιών. Όποτε επικοινωνείτε με την Dell για την εν λόγω Υπηρεσία, πρέπει να αναφέρετε την Ετικέτα Εξυπηρέτησης για το Υποστηριζόμενο Προϊόν σας.

Περιορισμένη εγγύηση υλικού, περιορισμοί κάλυψης υλικού.

Οι υπηρεσίες που αφορούν στην υποστήριξη ενδέχεται να περιλαμβάνουν επιλογές τεχνικής υποστήριξης (μέσω τηλεφώνου, Ίντερνετ, κ.λπ) για επισκευή ή αντικατάσταση κατασκευαστικών ελαττωμάτων στο πλαίσιο και εντός της περιόδου της περιορισμένης εγγύησης που ισχύει για τα Υποστηριζόμενα προϊόντα του Πελάτη (στο εξής το «**Συμβάν**»). Η περιορισμένη εγγύηση υλικού της Dell για τους πελάτες στις ΗΠΑ και στον Καναδά είναι διαθέσιμη για ανασκόπηση στην ιστοσελίδα <http://www.Dell.com/Warranty> ή, αν βρίσκεστε εκτός ΗΠΑ, είναι δημοσιευμένη στον τοπικό σας ιστότοπο Dell.com. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι ο κίνδυνος αποτυχιών του υλικού αυξάνεται ανάλογα με την παλαιότητα του Υποστηριζόμενου προϊόντος του. Ενδέχεται να ισχύουν περιορισμοί στην κάλυψη υλικού και ενδέχεται να διατίθενται υπηρεσίες για άρση αυτών των περιορισμών υλικού με πρόσθετη χρέωση. Ανατρέξτε στη διεύθυνση www.Dell.com/Warranty ή στον τοπικό σας ιστότοπο Dell.com για πληροφορίες σχετικά με την εγγύηση ή επικοινωνήστε με έναν αναλυτή τεχνικής υποστήριξης της Dell για περισσότερες λεπτομέρειες.

Όροι Υπηρεσίας.

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

Σημαντικές πρόσθετες πληροφορίες

- A. Εμπορικά εύλογα όρια στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας.** Η Dell έχει το δικαίωμα να αρνηθεί να παράσχει την υπηρεσία αν, κατά τη γνώμη της, η παροχή της Υπηρεσίας δημιουργεί μη εύλογο κίνδυνο για την Dell ή για τους παρόχους υπηρεσιών της Dell ή δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Η Dell δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε αποτυχία ή καθυστέρηση εκπλήρωσης των υποχρεώσεων της εξαιτίας λόγων που δεν μπορεί να ελέγξει, στους οποίους περιλαμβάνεται η αποτυχία του Πελάτη να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις του βάσει της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας. Η Υπηρεσία καλύπτει μόνο τις χρήσεις για τις οποίες σχεδιάστηκε το υποστηριζόμενο προϊόν.
- B. 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 περιοχή όπου βρίσκεται ο Πελάτης. Για τις προαιρετικές υπηρεσίες ενδέχεται να απαιτείται χωριστή συμφωνία με την Dell. Αν δεν υπάρχει συμφωνία αυτού του είδους, οι προαιρετικές υπηρεσίες παρέχονται με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- C. Ανάθεση.** Η Dell έχει το δικαίωμα να αναθέσει την εν λόγω υπηρεσία ή/και Περιγραφή υπηρεσίας σε ειδικευμένους τρίτους παροχείς υπηρεσιών.
- D. 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:
- Ο Πελάτης δεν κατέβαλε το συνολικό τίμημα για τη συγκεκριμένη υπηρεσία σύμφωνα με τους όρους του τιμολογίου,
 - Ο Πελάτης έχει καταχρηστική ή απειλητική συμπεριφορά ή αρνείται να συνεργαστεί με τον τεχνικό που τον βοηθά ή
 - Ο Πελάτης δεν τήρησε όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις που διατυπώνονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- E. Ακύρωση.** Αν η Dell ακυρώσει τη συγκεκριμένη υπηρεσία, θα στείλει στον Πελάτη γραπτή ειδοποίηση για την ακύρωση στη διεύθυνση που υποδεικνύεται στο τιμολόγιο προς τον Πελάτη. Η ειδοποίηση θα περιλαμβάνει το 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 που δεν μπορούν να διαφοροποιηθούν βάσει συμφωνίας. Αν η Dell ακυρώσει την εν λόγω υπηρεσία βάσει της παρούσας παραγράφου, ο Πελάτης δεν θα δικαιούται επιστροφή των καταβληθέντων ή οφειλόμενων ποσών προς την Dell.
- F. Γεωγραφικοί περιορισμοί και μετεγκατάσταση.** Η εν λόγω Υπηρεσία θα παρασχεθεί στον χώρο (ή στους χώρους) που υποδεικνύεται στο τιμολόγιο προς τον Πελάτη. Η Υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις περιοχές. 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 και οι ώρες τεχνικής υποστήριξης, θα διαφέρουν ανά γεωγραφική περιοχή και διάρθωση και ορισμένες επιλογές ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες για αγορά στην περιοχή του Πελάτη. Επομένως, παρακαλείστε να επικοινωνήσετε 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.

G. Μεταβίβαση της Υπηρεσίας. Στο πλαίσιο των περιορισμών που διατυπώνονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας, ο Πελάτης επιτρέπεται να μεταβιβάσει την παρούσα υπηρεσία σε τρίτο μέρος 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 στην ιστοσελίδα www.support.Dell.com. Ενδέχεται να ισχύει κάποιο τέλος μεταβίβασης. Θα πρέπει να έχετε υπόψη σας ότι, αν ο Πελάτης ή ο εκδοχέας του Πελάτη μεταφέρει το Υποστηριζόμενο Προϊόν σε γεωγραφική περιοχή όπου δεν είναι διαθέσιμη η συγκεκριμένη Υπηρεσία (ή δεν είναι διαθέσιμη με την ίδια τιμή), ο Πελάτης ή ο εκδοχέας του Πελάτη ενδέχεται να μην έχει κάλυψη ή να επιβαρυνθεί με πρόσθετη χρέωση για να διατηρήσει τις ίδιες κατηγορίες κάλυψης της υποστήριξης στη νέα περιοχή. Αν ο Πελάτης ή ο εκδοχέας του Πελάτη επιλέξει να μην επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις αυτού του είδους, η Υπηρεσία μπορεί να αλλάξει αυτόματα και να περάσει σε κατηγορίες υποστήριξης που είναι διαθέσιμες με την ίδια ή μικρότερη τιμή στη νέα περιοχή χωρίς δυνατότητα επιστροφής χρημάτων.

© 2019 Dell Inc. Με επιφύλαξη κάθε νόμιμου δικαιώματος. Στο έγγραφο ενδέχεται να χρησιμοποιούνται εμπορικά σήματα και εμπορικές ονομασίες ως αναφορές είτε στους κατόχους των σημάτων και των ονομασιών είτε στα προϊόντα τους. Ισχύουν οι όροι και οι προϋποθέσεις πωλήσεων της Dell που μπορείτε να εντοπίσετε χρησιμοποιώντας τον πίνακα στην επόμενη σελίδα. Μπορεί να διατεθεί έντυπο αντίγραφο των όρων και των προϋποθέσεων πωλήσεων της Dell κατόπιν σχετικού αιτήματος.