

# Dell Υπηρεσία διατήρησης της κυριότητας του σκληρού σας δίσκου

## Εισαγωγή

Η Dell βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει την υπηρεσία διατήρησης της κυριότητας του σκληρού σας δίσκου (στο εξής «Υπηρεσία KYHD») με βάση την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας (στο εξής «Περιγραφή Υπηρεσίας»). Η προσφορά, το έντυπο παραγγελίας ή άλλο αμοιβαία συμφωνημένο έντυπο τιμολογίου ή επιβεβαίωσης παραγγελίας (στο εξής, το «Έντυπο Παραγγελίας», ανάλογα με την περίπτωση) θα περιλαμβάνει την ονομασία των υπηρεσιών, καθώς και των διαθέσιμων επιλογών εξυπηρέτησης που αγοράσατε. Για πρόσθετη βοήθεια ή για να ζητήσετε αντίγραφο των συμβάσεων υπηρεσιών, επικοινωνήστε με την Τεχνική υποστήριξη της Dell ή με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων που σας εξυπηρετεί.

## Το αντικείμενο της Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών

Η Υπηρεσία επιτρέπει στους Πελάτες να διατηρούν την κυριότητα των στοιχείων τους που έχουν υποστεί βλάβη κατά την περίοδο ισχύος της αντίστοιχης Περιορισμένης εγγύησης υλικού ή κατά την περίοδο ισχύος που αναφέρεται στον <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/service-contracts-support-services> και ορίζεται στο Έντυπο Παραγγελίας (τα «Διατηρούμενα Στοιχεία»), όταν λαμβάνουν ανταλλακτικά στο πλαίσιο Πιστοποιημένης Επισκευής. Με τον όρο «Πιστοποιημένη Επισκευή» νοείται κάθε εργασία επισκευής και/ή αντικατάστασης, η οποία προκύπτει λόγω ελαττωμάτων ποιότητας κατασκευής που εμφανίζονται κατά την περίοδο ισχύος της εγγύησης υλικού η οποία καλύπτει τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα του Πελάτη (όπως καθορίζονται παρακάτω). Όλες οι Πιστοποιημένες Επισκευές πραγματοποιούνται σύμφωνα με τους όρους της περιορισμένης εγγύησης υλικού ή της σύμβασης παροχής υπηρεσιών που ισχύει για τον Πελάτη.

**Υποστηριζόμενα Προϊόντα:** Η Υπηρεσία διατήρησης του σκληρού σας δίσκου για επιχειρήσεις («KYHD για επιχειρήσεις») είναι διαθέσιμη μέσω επιλεγμένων συστημάτων όπως τα OptiPlex™, Precision™, Latitude™, Dimension™, Venue™, Vostro™, Wyse™, XPS™, Alienware™, Adamo™, Studio™, και υπολογιστικά συστήματα Inspiron™. Η Υπηρεσία KYHD για επιχειρήσεις ισχύει ταυτόχρονα με την περιορισμένη εγγύηση υλικού και διατίθεται κατά τη στιγμή της πώλησης ή ανά πάσα στιγμή πριν προκύψει στο σύστημα κάποιο Πιστοποιημένο Περιστατικό, στο διάστημα κατά το οποίο το σύστημα καλύπτεται από περιορισμένη εγγύηση. Η Υπηρεσία διατίθεται για συστήματα που περιέχουν Διατηρούμενα Στοιχεία με μονάδες με δυνατότητα αντικατάστασης από τον πελάτη ή Διατηρούμενα Στοιχεία με μονάδες επιτόπου αντικατάστασης, τα οποία διαθέτουν τυπικές διαμορφώσεις. Η Υπηρεσία Διατήρησης κυριότητας σκληρού δίσκου για επιχειρήσεις επιτρέπει στους Πελάτες να διατηρούν την κυριότητα των σκληρών δίσκων τους που έχουν υποστεί βλάβη (τυπικοί σκληροί δίσκοι, μονάδες δίσκου στερεάς κατάστασης (SSD) και μονάδες σκληρού δίσκου (HDD) Serial ATA (SATA), συμπεριλαμβανομένων των PCIe και NVMe), όταν λαμβάνουν σκληρούς δίσκους αντικατάστασης στο πλαίσιο Πιστοποιημένης Επισκευής.

Πρέπει να αγοράσετε χωριστή σύμβαση KYHD για κάθε σύστημα ή «κουτί». Κάθε χωριστή σύμβαση θα καλύπτει όλα τα Διατηρήσιμα Εξαρτήματα που περιλαμβάνονται σε μεμονωμένο διακομιστή ή μεμονωμένη συσκευή αποθήκευσης. Η Dell θα αντικαθιστά στοιχεία που έχουν υποστεί βλάβη, μόνο εφόσον έχουν αγοραστεί από την Dell και έχουν εγκατασταθεί σε σύστημα Dell. Τυχόν βλάβη ενός στοιχείου δεν σημαίνει ότι ο πελάτης δικαιούται ανταλλαγή ολόκληρης μονάδας, εκτός εάν η εν λόγω ανταλλαγή κρίνεται απαραίτητη από την Dell, κατά την αποκλειστική διακριτική της ευχέρεια. Η συγκεκριμένη υπηρεσία δεν καλύπτει είδη που αγοράστηκαν μέσω του ομίλου Λογισμικού και Περιφερειακών της Dell είτε την εποχή που αγοράστηκε το σύστημα είτε ως εργαλειοσύνολο του Πελάτη το οποίο συνεχίζει να καλύπτεται από εγγύηση.

Κατά τη στιγμή της αγοράς ο Πελάτης πρέπει να καταβάλει στην Dell αμοιβή που αφορά την Υπηρεσία KYHD για κάθε Υποστηριζόμενο Προϊόν του οποίου το αντικατασταθέν εξάρτημα θέλει να διατηρήσει. Η Υπηρεσία KYHD δεν θα καταστεί διαθέσιμη για τον Πελάτη ωστόσο κριθεί αν το προϊόν δικαιούται Αξιολογημένη Αντικατάσταση.

## Διαδικασίες υποστήριξης

### Λήψη υποστήριξης:

Όταν οι Πελάτες αντιμετωπίζουν πρόβλημα ή υποψιάζονται ότι ένα Διατηρούμενο Στοιχείο έχει υποστεί βλάβη, πρέπει να καλούν την Τεχνική υποστήριξη της Dell, σύμφωνα με την αντίστοιχη ισχύουσα περιορισμένη εγγύηση υλικού ή σύμβαση παροχής υπηρεσιών. Οι Πελάτες θα λαμβάνουν υποστήριξη σύμφωνα με την αντίστοιχη ισχύουσα περιορισμένη εγγύηση υλικού ή σύμβαση παροχής υπηρεσιών. Αν ο τεχνικός διαπιστώσει ότι απαιτείται Πιστοποιημένη Επισκευή του στοιχείου, η Dell θα αποστείλει στον Πελάτη το στοιχείο αντικατάστασης, σύμφωνα με την αντίστοιχη ισχύουσα περιορισμένη εγγύηση υλικού ή σύμβαση παροχής υπηρεσιών. Η συγκεκριμένη Υπηρεσία ΚΥΗΔ παρέχει στον Πελάτη το δικαίωμα να διατηρήσει την κυριότητα του Διατηρήσιμου Εξαρτήματος που απέτυχε.

Στην περίπτωση που κάποιος Πελάτης έχει αγοράσει την Υπηρεσία και θα συμπεριλάβει το Διατηρήσιμο Εξάρτημα από το Υποστηριζόμενο Προϊόν που δικαιούται τη συγκεκριμένη Υπηρεσία ή το στείλει χωριστά στην Dell στο πλαίσιο Αξιολογημένης Επισκευής, ο Πελάτης συμφωνεί ότι η επιστροφή εξαρτήματος που δικαιούται την Υπηρεσία (στο εξής «Εξάρτημα που επιστράφηκε και δικαιούται την Υπηρεσία») συνιστά παράιτηση από το δικαίωμά του για λήψη της Υπηρεσίας από την Dell. Αφού η Dell λάβει το Επιστραφέν Καλυπτόμενο Στοιχείο, δεν θα έχει περαιτέρω υποχρεώσεις προς τον Πελάτη όσον αφορά στο εν λόγω Επιστραφέν Καλυπτόμενο Στοιχείο. Η Dell σε καμία περίπτωση δεν θα υποχρεούται να επιστρέψει στον Πελάτη Επιστραφέν Καλυπτόμενο Στοιχείο, ούτε θα απαιτείται να καταργήσει δεδομένα ή να προβεί σε οποιαδήποτε άλλη ενέργεια αναφορικά με το εν λόγω Επιστραφέν Καλυπτόμενο Στοιχείο του Πελάτη ή αναφορικά με οποιαδήποτε δεδομένα τα οποία είναι αποθηκευμένα στο εν λόγω Επιστραφέν Καλυπτόμενο Στοιχείο. Εάν η Dell λάβει Επιστραφέν Καλυπτόμενο Στοιχείο, δύναται να το επεξεργαστεί σύμφωνα με τις τυπικές πολιτικές της Dell, ως στοιχείο που επιστράφηκε στην Dell με βάση τους όρους της υφιστάμενης εγγύησης και της σύμβασης υπηρεσιών που ισχύουν για τον Πελάτη και το Υποστηριζόμενο Προϊόν του Πελάτη.

Παρακολουθούμε διαρκώς τους ρυθμούς της αποτυχίας εξαρτημάτων και η Dell διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί να παράσχει την Υπηρεσία αν έχει βάσιμους λόγους να πιστεύει ότι ο Πελάτης κάνει αλόγιστη χρήση της Υπηρεσίας ΚΥΗΔ (π.χ. όταν τα αιτήματα του Πελάτη για αντικατάσταση ελαττωματικών εξαρτημάτων υπερβαίνει κατά πολύ τους τυπικούς ρυθμούς αποτυχιών του εξαρτήματος και του αντίστοιχου συστήματός του). Αν η Dell κρίνει (κατά την αποκλειστική διακριτική της ευχέρεια) ότι ένας Πελάτης χρησιμοποιεί καταχρηστικά την Υπηρεσία, η Dell διατηρεί το δικαίωμα ακύρωσης της Υπηρεσίας, σύμφωνα με τους Όρους ακύρωσης που ακολουθούν.

Η Σύμβαση ΚΥΗΔ δεν περιλαμβάνει:

- επισκευή ή αντικατάσταση. (Η υποστήριξη για επισκευή ή αντικατάσταση παρέχεται σύμφωνα με την περιορισμένη εγγύηση υλικού ή σύμβαση παροχής υπηρεσιών που ισχύει για τον Πελάτη.
- καταστροφή ή οριστική διαγραφή δεδομένων
- Ανάκτηση, απόρριψη ή ανακύκλωση πόρων.
- Διατήρηση εξαρτημάτων που ενδέχεται να αποσυρθούν από την κυκλοφορία επειδή ενέχουν κινδύνους για την υγεία και την ασφάλεια.
- Μη τυπικά εξαρτήματα που ζητούνται στο πλαίσιο της υπηρεσίας της Dell για Εξατομικευμένη Ενσωμάτωση στο Εργοστάσιο (Custom Factory Integration).
- Υποστήριξη για αποτυχημένα/διατηρούμενα εξαρτήματα. (Η υποστήριξη συνεχίζεται αποκλειστικά για το στοιχείο αντικατάστασης, σύμφωνα με την ισχύουσα περιορισμένη εγγύηση υλικού ή σύμβαση παροχής υπηρεσιών.)
- Κάθε δραστηριότητα που δεν δηλώνεται ρητά στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

## Ευθύνες του Πελάτη

- **Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων· διαγραφή εμπιστευτικών δεδομένων.** Πριν και κατά την παροχή της παρούσας Υπηρεσίας, ο Πελάτης θα προβεί στη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας όλων των δεδομένων, λογισμικών και προγραμμάτων που υπάρχουν σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα. Ο Πελάτης πρέπει να δημιουργεί τακτικά αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων που είναι αποθηκευμένα σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα, ως προληπτικό μέτρο κατά τυχόν βλαβών, αλλοιώσεων ή απώλειας 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 ΦΕΡΕΙ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ:**
  - ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΗ, ΙΔΙΟΚΤΗΤΗ Ή ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΣΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ·
  - ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ Ή ΑΛΛΟΙΩΜΕΝΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ Ή ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ·
  - ΚΑΤΕΣΤΡΑΜΜΕΝΑ Ή ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ ΑΦΑΙΡΟΥΜΕΝΑ ΜΕΣΑ·
  - ΤΗΝ ΑΠΩΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ Ή ΔΙΚΤΥΟΥ·
  - Ή/ΚΑΙ ΚΑΘΕ ΕΝΕΡΓΕΙΑ Ή ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΑΜΕΛΕΙΑΣ, ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΗΣ DELL Ή ΤΡΙΤΟΥ ΠΑΡΟΧΕΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.
- Η Dell δεν θα έχει την ευθύνη επαναφοράς ή επανεγκατάστασης οποιωνδήποτε προγραμμάτων ή δεδομένων. Κατά την επιστροφή Υποστηριζόμενου Προϊόντος ή τμήματος αυτού, ο Πελάτης θα συμπεριλαμβάνει μόνο το Υποστηριζόμενο Προϊόν ή το τμήμα αυτού το οποίο έχει ζητηθεί από τον τεχνικό μέσω τηλεφώνου.
- **Εξουσιοδότηση για παροχή πρόσβασης.** Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται ότι έχει λάβει τη σχετική άδεια για την παροχή των παρουσών Υπηρεσιών, ώστε τόσο ο Πελάτης όσο και η Dell να έχουν δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης του Υποστηριζόμενου Προϊόντος, των δεδομένων που περιέχει και όλων των στοιχείων υλικού και λογισμικού που περιλαμβάνει. Εάν ο Πελάτης δεν διαθέτει ήδη την άδεια αυτή πριν ζητήσει από την Dell την παροχή των παρουσών Υπηρεσιών, οφείλει να την αποκτήσει με δικά του έξοδα.
- **Συνεργασία με αναλυτή μέσω τηλεφώνου και με τεχνικό επιτόπου υποστήριξης.** Ο Πελάτης συμφωνεί να συνεργάζεται και να ακολουθεί τις οδηγίες που του παρέχονται από τον αναλυτή μέσω τηλεφώνου και τους τεχνικούς επιτόπου υποστήριξης της Dell. Σύμφωνα με την τρέχουσα εμπειρία, τα περισσότερα προβλήματα και σφάλματα συστήματος μπορούν να αποκατασταθούν μέσω τηλεφώνου κατόπιν στενής συνεργασίας του χρήστη με τον αναλυτή ή τον τεχνικό.
- **Αναφορά βλαβών στοιχείων.** Ο Πελάτης οφείλει να αναφέρει κάθε περίπτωση βλάβης στοιχείου στο τμήμα υποστήριξης εγγυήσεων υλικού της Dell, σύμφωνα με την αντίστοιχη ισχύουσα σύμβαση παροχής υπηρεσιών.
- **Παροχή πληροφοριών για εξαρτήματα.** Ο Πελάτης οφείλει, κατόπιν αιτήματος, να παρέχει στην Dell πληροφορίες αναγνώρισης εξαρτημάτων («PPID») ή επαρκείς λεπτομέρειες, ώστε να επαληθευτεί ότι το στοιχείο που υπέστη βλάβη καλύπτεται από σύμβαση.
- **Εξυπηρέτηση στο χώρο του πελάτη.** Ενημερώστε τον τεχνικό ότι έχει αγοραστεί ΚΥΗΔ για το σύστημα.
- **Φυσικός έλεγχος.** Ο Πελάτης οφείλει να διατηρεί τον φυσικό έλεγχο εξαρτημάτων συστημάτων που καλύπτονται από ΚΥΗΔ/ΚΥC. Η Dell δεν είναι υπεύθυνη για τα δεδομένα τα οποία περιέχονται στα στοιχεία που επιστρέφονται σε αυτήν.

- **Διάθεση.** Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη διάθεση ή καταστροφή των διατηρούμενων στοιχείων κατά τρόπο ο οποίος να συμμορφώνεται με την ισχύουσα περιβαλλοντική νομοθεσία και κανονισμούς. Επίσης, ο Πελάτης οφείλει να διασφαλίζει ότι ευαίσθητα, απόρρητα και αποκλειστικής ιδιοκτησίας δεδομένα θα καταστρέφονται ή θα παραμένουν ασφαλή.
- **Υποστηριζόμενες εκδόσεις.** Ο Πελάτης πρέπει να διατηρεί το λογισμικό και τα Υποστηριζόμενα προϊόντα ενημερωμένα με τις ελάχιστες απαιτούμενες εκδόσεις που καθορίζει η Dell ή με τις διαμορφώσεις που καθορίζονται στον ιστότοπο [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) για πρόσθετα Υποστηριζόμενα προϊόντα. Ο Πελάτης πρέπει επίσης να διασφαλίζει την εγκατάσταση ανταλλακτικών αποκατάστασης βλαβών, ενημερώσεων κώδικα, ενημερώσεων λογισμικού ή μεταγενέστερων εκδόσεων σύμφωνα με τις οδηγίες της Dell, προκειμένου τα Υποστηριζόμενα Συστήματα να εξακολουθούν να πληρούν τις προϋποθέσεις κάλυψης από την παρούσα Υπηρεσία.
- **Εγγυήσεις τρίτων.** Για την παροχή των παρουσών Υπηρεσιών, ενδέχεται να απαιτηθεί η πρόσβαση της Dell σε υλικό ή λογισμικό που δεν έχει κατασκευαστεί από την Dell. Οι εγγυήσεις ορισμένων κατασκευαστών ενδέχεται να καταστούν άκυρες, εάν η Dell ή οποιοσδήποτε άλλος πέραν του κατασκευαστή πραγματοποιήσει εργασίες στο υλικό ή στο λογισμικό. Ο Πελάτης οφείλει να διασφαλίζει ότι η παροχή των Υπηρεσιών από την Dell δεν θα επηρεάσει τις εν λόγω εγγυήσεις ή, εφόσον συμβεί κάτι τέτοιο, ότι ο Πελάτης θα αποδεχτεί τις σχετικές συνέπειες. Η DELL ΔΕΝ ΦΕΡΕΙ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΤΡΙΤΩΝ Ή ΓΙΑ ΟΠΟΙΕΣΔΗΠΟΤΕ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΕΧΟΥΝ ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ DELL ΣΤΙΣ ΕΝ ΛΟΓΩ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ.
- **Υποχρεώσεις όσον αφορά στην επιτόπου εξυπηρέτηση.** Στις περιπτώσεις όπου απαιτείται η παροχή υπηρεσιών επιτόπου εξυπηρέτησης, ο Πελάτης οφείλει να παρέχει δωρεάν, ασφαλή και επαρκή πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του, καθώς και στα Υποστηριζόμενα Προϊόντα. Η επαρκής πρόσβαση περιλαμβάνει μεγάλο χώρο εργασίας, παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και τοπική τηλεφωνική γραμμή. Πρέπει επίσης να παρέχεται οθόνη, ποντίκι (ή συσκευή κατάδειξης) και πληκτρολόγιο (ΧΩΡΙΣ κόστος για την Dell), εάν το σύστημα δεν διαθέτει ήδη τα εν λόγω είδη.
- **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του Πελάτη με τις ευθύνες και τους όρους που αναφέρονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας, η Dell δεν υποχρεούται να παράσχει την Υπηρεσία.

## Όροι και προϋποθέσεις για τις υπηρεσίες της Dell

Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας συνάπτεται μεταξύ του πελάτη (στο εξής «εσείς» ή «Πελάτης») και του νομικού προσώπου της Dell που προσδιορίζεται στο τιμολόγιό σας για την αγορά της εν λόγω Υπηρεσίας. Η παρούσα Υπηρεσία παρέχεται σύμφωνα με την ξεχωριστή κύρια σύμβαση παροχής υπηρεσιών που έχει υπογράψει ο Πελάτης με την Dell, βάσει της οποίας επιτρέπεται ρητά η πώληση της παρούσας Υπηρεσίας, και διέπεται από την εν λόγω σύμβαση παροχής υπηρεσιών. Αν δεν υπάρχει η ως άνω σύμβαση, ανάλογα με την τοποθεσία του Πελάτη, η παρούσα Υπηρεσία παρέχεται σύμφωνα με τους Εμπορικούς Όρους Παροχής Υπηρεσιών της Dell, οι οποίοι διατίθενται κατόπιν αιτήματος ή στον ιστότοπο της Dell για κάθε χώρα και αναφέρονται στον παρακάτω πίνακα (οι ισχύοντες Όροι Πωλήσεων, Παροχής Υπηρεσιών και Υποστήριξης της Dell και σε συνδυασμό με την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας, η «Συμφωνία») και διέπεται από τους εν λόγω όρους. 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 Σύμβασή σας. Τα συμβαλλόμενα μέρη βεβαιώνουν ότι έχουν διαβάσει τους εν λόγω όρους στο διαδίκτυο και συμφωνούν ότι δεσμεύονται από αυτούς.

Τοποθεσία Πελάτη	Όροι και προϋποθέσεις που ισχύουν για την αγορά Υπηρεσιών Dell	
	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες της Dell απευθείας από την Dell	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες της Dell μέσω εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή της Dell
ΗΠΑ	<a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>	<a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>
Καναδάς	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Αγγλικά) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Γαλλικά Καναδά)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Αγγλικά) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Γαλλικά Καναδά)
Χώρες Λατινικής Αμερικής και Καραϊβικής	Τοπικός ιστότοπος <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> , ή, στην περίπτωση που είστε μη επιχειρηματικός πελάτης και τελικός καταναλωτής, <a href="#">ενότητα Service Contracts   Dell Consumer</a> .*	Τοπικός ιστότοπος <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> , ή, στην περίπτωση που είστε μη επιχειρηματικός πελάτης και τελικός καταναλωτής, <a href="#">ενότητα Συμβάσεις Υπηρεσιών   Μη επιχειρηματικός πελάτης της Dell</a> .*
Ασία – Χώρες Ειρηνικού Ωκεανού – Ιαπωνία	Τοπικός ιστότοπος <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> , ή, στην περίπτωση που είστε μη επιχειρηματικός πελάτης και τελικός καταναλωτής, <a href="#">ενότητα Συμβάσεις Υπηρεσιών   Μη επιχειρηματικός πελάτης της Dell</a> .*	Οι Περιγραφές Υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών Dell που ενδέχεται να λάβετε από τον πωλητή δεν αποτελούν συμφωνία ανάμεσα σε εσάς και την Dell, αλλά χρησιμεύουν μόνο για την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας, καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, οποιαδήποτε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας και σε οποιοδήποτε άλλο έγγραφο υπηρεσιών Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται, στο πλαίσιο αυτό, ως αναφορά σε εσάς, ενώ οποιαδήποτε αναφορά στην Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως αναφορά στην Dell ως πάροχο υπηρεσιών που παρέχει την Υπηρεσία για λογαριασμό του πωλητή. Δεν θα έχετε άμεση συμβατική σχέση με την Dell όσον αφορά στην 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.

<p>Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική (ΕΜΕΑ)</p>	<p>Τοπικός ιστότοπος <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> , ή, στην περίπτωση που είστε μη επιχειρηματικός πελάτης και τελικός καταναλωτής, <a href="#">ενότηταService Contracts   Dell Consumer</a>.*</p> <p>Επιπλέον, όσοι πελάτες βρίσκονται στη Γαλλία, στη Γερμανία και στο Ηνωμένο Βασίλειο μπορούν να επιλέξουν την αντίστοιχη διεύθυνση URL παρακάτω:</p> <p>Γαλλία: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>  Γερμανία: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Ηνωμένο Βασίλειο: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Οι Περιγραφές Υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών Dell που ενδέχεται να λάβετε από τον πωλητή δεν αποτελούν συμφωνία ανάμεσα σε εσάς και την Dell, αλλά χρησιμεύουν μόνο για την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας, καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, οποιαδήποτε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας και σε οποιοδήποτε άλλο έγγραφο υπηρεσιών Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται, στο πλαίσιο αυτό, ως αναφορά σε εσάς, ενώ οποιαδήποτε αναφορά στην Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως αναφορά στην Dell ως πάροχο υπηρεσιών που παρέχει την Υπηρεσία για λογαριασμό του πωλητή. Δεν θα έχετε άμεση συμβατική σχέση με την Dell όσον αφορά στην 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.</p>
---	---	--

\* Εάν οι Πελάτες θέλουν να αποκτήσουν πρόσβαση στον τοπικό τους ιστότοπο [www.dell.com](http://www.dell.com), δεν έχουν παρά να επισκεφτούν τον ιστότοπο [www.dell.com](http://www.dell.com) από υπολογιστή που είναι συνδεδεμένος στο Ίντερνετ στην περιοχή τους ή επιλέγοντας μία από τις δυνατότητες που παρατίθενται στην ενότητα Choose a Region/Country (Επιλογή περιοχής/χώρας) στην ιστοσελίδα της Dell:

<http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>

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

Στον βαθμό που οποιοδήποτε όροι της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας αντιβαίνουν οποιοσδήποτε όρους της Σύμβασης, θα υπερισχύουν οι όροι της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας, αλλά μόνο στον βαθμό της συγκεκριμένης σύγκρουσης, ενώ οι ως άνω όροι δεν θα ερμηνεύονται ούτε θα θεωρούνται ότι αντικαθιστούν άλλους όρους της Σύμβασης, οι οποίοι δεν έρχονται σε συγκεκριμένη αντίθεση με την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας.

Με την υποβολή της παραγγελίας σας για τις Υπηρεσίες, τη λήψη των Υπηρεσιών, τη χρήση των Υπηρεσιών ή του σχετικού λογισμικού ή κάνοντας κλικ ή επιλέγοντας το κουμπί ή το πλαίσιο «Συμφωνώ» ή παρόμοιο στοιχείο στον ιστότοπο [Dell.com](http://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 δια παραπομπής στην παρούσα. Εάν υπογράφετε την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας για λογαριασμό εταιρείας ή άλλου νομικού προσώπου, δηλώνετε ότι είστε εξουσιοδοτημένοι να δεσμεύετε το εν λόγω νομικό πρόσωπο στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας, οπότε και οι όροι «εσείς» ή «Πελάτης» θα αναφέρονται στο εν λόγω νομικό πρόσωπο. Επιπλέον της λήψης της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας, ενδέχεται να απαιτηθεί επίσης από Πελάτες συγκεκριμένων χωρών να υπογράψουν Έντυπο Παραγγελίας.

## Σημαντικές πρόσθετες πληροφορίες

**Ανάθεση.** Η Dell έχει το δικαίωμα να εκχωρήσει την παρούσα Υπηρεσία και/ή Περιγραφή Υπηρεσίας σε ειδικευμένους, ανεξάρτητους παρόχους υπηρεσιών.

**Ακύρωση.** Ανάλογα με την πολιτική επιστροφής προϊόντων και υπηρεσιών που ισχύει στη γεωγραφική τοποθεσία του Πελάτη, ο Πελάτης δύναται να καταγγείλει την παρούσα Υπηρεσία εντός καθορισμένου αριθμού ημερών από την παραλαβή του Υποστηριζόμενου Προϊόντος από τον Πελάτη, παρέχοντας στην Dell έγγραφη ειδοποίηση ακύρωσης. Εάν ο Πελάτης ακυρώσει την παρούσα Υπηρεσία εντός της ως άνω προθεσμίας, η Dell θα επιστρέψει στον Πελάτη το πλήρες χρηματικό ποσό μείον το κόστος τυχόν αιτήσεων υποστήριξης που υποβλήθηκαν σύμφωνα με την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας. Ωστόσο, εάν από την παραλαβή του Υποστηριζόμενου Προϊόντος από τον Πελάτη έχει μεσολαβήσει διάστημα μεγαλύτερο της εν λόγω περιόδου, ο Πελάτης δεν δύναται να ακυρώσει την παρούσα Υπηρεσία, εκτός εάν η εν λόγω ακύρωση προβλέπεται από την κατά τόπους ισχύουσα νομοθεσία, η οποία υπερισχύει οποιασδήποτε ιδιωτικής συμφωνίας.

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

- Ο Πελάτης δεν κατέβαλε το συνολικό τίμημα για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία σύμφωνα με τους όρους του τιμολογίου·
- ο Πελάτης αρνείται να συνεργαστεί με τον αναλυτή που τον βοηθά ή με τον τεχνικό που έχει επισκεφθεί τις εγκαταστάσεις του· ή
- Ο Πελάτης δεν τήρησε όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

Εάν η Dell ακυρώσει την παρούσα Υπηρεσία, θα αποστείλει στον Πελάτη έγγραφη ειδοποίηση ακύρωσης, στη διεύθυνση που αναγράφεται στο τιμολόγιο του Πελάτη. Η ειδοποίηση θα περιλαμβάνει τον λόγο της ακύρωσης και την ημερομηνία ισχύος της ακύρωσης, η οποία δεν θα απέχει λιγότερο από δέκα (10) ημέρες από την ημερομηνία αποστολής της ειδοποίησης ακύρωσης από την Dell στον Πελάτη, εκτός εάν η κατά τόπους νομοθεσία προβλέπει άλλες διατάξεις περί ακύρωσης οι οποίες υπερσχύουν οποιασδήποτε ιδιωτικής συμφωνίας. ΕΑΝ Η DELL ΑΚΥΡΩΣΕΙ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΒΑΣΕΙ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΥ, Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΔΕΝ ΘΑ ΔΙΚΑΙΟΥΤΑΙ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΟΠΟΙΟΥΔΗΠΟΤΕ ΠΟΣΟΥ ΕΧΕΙ ΚΑΤΑΒΑΛΕΙ Ή ΟΦΕΙΛΕΙ ΣΤΗΝ DELL.

**Επαναπρογραμματισμός παροχής υπηρεσίας.** Αφού προγραμματιστεί η παροχή της παρούσας Υπηρεσίας, οποιασδήποτε αλλαγές στο χρονοδιάγραμμα πρέπει να πραγματοποιηθούν τουλάχιστον οκτώ ημερολογιακές ημέρες πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία. Αν ο Πελάτης επαναπρογραμματίσει την παροχή της παρούσας Υπηρεσίας εντός επτά (7) ή λιγότερων ημερών πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία, θα επιβαρυνθεί με τέλος επαναπρογραμματισμού το οποίο δεν θα υπερβαίνει το 25% του ποσού που κατέβαλε για τις Υπηρεσίες. Ο επαναπρογραμματισμός της παροχής της παρούσας Υπηρεσίας θα επιβεβαιώνεται από τον Πελάτη τουλάχιστον οκτώ (8) ημέρες πριν την έναρξη της Υπηρεσίας.

**Εμπορικά εύλογα όρια στο αντικείμενο της Υπηρεσίας.** Η Dell δύναται να αρνηθεί την παροχή της Υπηρεσίας εάν, κατά την άποψή της, η παροχή της Υπηρεσίας προκαλεί μη εύλογο κίνδυνο για την Dell ή για τους Παρόχους υπηρεσιών της Dell ή εάν οποιαδήποτε από τις ζητούμενες υπηρεσίες δεν εμπίπτει στο αντικείμενο της Υπηρεσίας. Η Dell δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε αποτυχία ή καθυστέρηση εκτέλεσης των υποχρεώσεων της η οποία προκαλείται από λόγους πέραν του ελέγχου της, συμπεριλαμβανομένης της μη συμμόρφωσης του Πελάτη με τις υποχρεώσεις του όπως αυτές προβλέπονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας. Η Υπηρεσία καλύπτει μόνο τις χρήσεις για τις οποίες σχεδιάστηκε το Υποστηριζόμενο Προϊόν.

**Γεωγραφικοί περιορισμοί και αλλαγή τοποθεσίας.** Η παρούσα Υπηρεσία θα παρέχεται στους τόπους που αναγράφονται στο τιμολόγιο του Πελάτη. Η παρούσα Υπηρεσία δεν διατίθεται σε όλες τις τοποθεσίες. Οι επιλογές της Υπηρεσίας, όπως τα επίπεδα εξυπηρέτησης, το ωράριο τεχνικής υποστήριξης και οι χρόνοι απόκρισης για επιτόπου εξυπηρέτηση, διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή, ενώ ορισμένες επιλογές ενδέχεται να μην διατίθενται για αγορά στην τοποθεσία του Πελάτη. Επομένως, για τις σχετικές λεπτομέρειες μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων στην περιοχή σας. Η υποχρέωση της Dell να παράσχει τις Υπηρεσίες σε Υποστηριζόμενα Προϊόντα των οποίων η τοποθεσία έχει αλλάξει εξαρτάται από διάφορους παράγοντες, όπως, μεταξύ άλλων, η κατά τόπους διαθεσιμότητα των Υπηρεσιών, οι πρόσθετες χρεώσεις, καθώς και ο έλεγχος και η εκ νέου πιστοποίηση των Υποστηριζόμενων Προϊόντων των οποίων η τοποθεσία έχει αλλάξει, σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές υλικών και εργασίας της Dell. Για τους πελάτες στην Ευρώπη, τη Μέση Ανατολή και την Αφρική (περιοχή EMEA) η επιτόπου εξυπηρέτηση διατίθεται σε απόσταση έως 150 χιλιομέτρων από την πλησιέστερη τοποθεσία εφοδιαστικής της Dell (τοποθεσία παραλαβής/παράδοσης), εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας ή στη Σύμβαση. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα της επιτόπου εξυπηρέτησης στην περιοχή EMEA, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της περιοχής σας.

**Απόθεμα εξαρτημάτων.** Επί του παρόντος, η Dell διατηρεί απόθεμα εξαρτημάτων σε διάφορες τοποθεσίες ανά τον κόσμο. Ενδέχεται να μην υπάρχει απόθεμα επιλεγμένων εξαρτημάτων στην πλησιέστερη τοποθεσία της περιοχής του Πελάτη. Αν κάποιο εξάρτημα που απαιτείται για την επισκευή του συστήματος δεν διατίθεται σε εγκατάσταση της Dell η οποία βρίσκεται κοντά στην τοποθεσία του Πελάτη και επιβάλλεται η μεταφορά του από άλλη εγκατάσταση, θα αποστέλλεται για παράδοση την επόμενη ημέρα. Στις τοποθεσίες αποθήκευσης εξαρτημάτων για παράδοση εντός 2 και 4 ωρών διατηρείται απόθεμα στοιχείων συστήματος κρίσιμης σημασίας, τα οποία καθορίζονται από τις Ομάδες προϊόντων Dell. Στοιχείο κρίσιμης σημασίας θεωρείται εκείνο το οποίο, εάν υποστεί βλάβη, ενδέχεται να εμποδίσει την εκτέλεση βασικών λειτουργιών του συστήματος. Στα εξαρτήματα τα οποία δεν θεωρούνται κρίσιμης σημασίας περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, λογισμικό, μονάδες δισκέτας και μονάδες πολυμέσων. Προκειμένου ο Πελάτης να μπορέσει να παραλάβει εξαρτήματα που παραδίδονται εντός 2 ή 4 ωρών, πρέπει να έχει συνάψει την αντίστοιχη σύμβαση υπηρεσιών η οποία να υποστηρίζει την παράδοση εξαρτημάτων κρίσιμης σημασίας, ενώ το Υποστηριζόμενο Προϊόν πρέπει να βρίσκεται εντός της υποστηριζόμενης περιοχής κάλυψης που καθορίζεται από την Dell.

**Περίοδος ισχύος και ανανέωση.** Ο Πελάτης θα λαμβάνει Υπηρεσίες για την περίοδο ισχύος που αναφέρεται στο τιμολόγιο της Dell προς τον Πελάτη. Πριν τη λήξη της περιόδου ισχύος της υπηρεσίας, ο Πελάτης ενδέχεται να δικαιούται να ζητήσει επέκταση της περιόδου ισχύος, ανάλογα με τις εκάστοτε διαθέσιμες επιλογές και σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διαδικασίες της Dell.

Επιπλέον, η Dell δύναται, κατά την προαίρεσή της, να προτείνει την ανανέωση της παρούσας Υπηρεσίας, αποστέλλοντας στον Πελάτη τιμολόγιο ανανέωσης των Υπηρεσιών. Ο Πελάτης δύναται, κατά την προαίρεσή του (και στις περιπτώσεις όπου επιτρέπεται από τη νομοθεσία), να συμφωνήσει με την εν λόγω ανανέωση των Υπηρεσιών, εξοφλώντας το σχετικό τιμολόγιο εντός της σχετικής προθεσμίας. Η εξόφληση των τιμολογίων ανανέωσης δηλώνει τη συμφωνία του Πελάτη με την επέκταση της περιόδου ισχύος της παρούσας Υπηρεσίας. Με την ανανέωση της παρούσας Υπηρεσίας, ο Πελάτης συμφωνεί ότι κατά την περίοδο ανανέωσης θα εφαρμόζονται οι εκάστοτε ισχύοντες όροι. Εάν ο Πελάτης επιλέξει να μην εξοφλήσει το τιμολόγιο ανανέωσης, η παροχή των Υπηρεσιών θα σταματήσει κατά την ημερομηνία λήξης που αναφέρεται στο αρχικό ή το τελευταίο εξοφλημένο τιμολόγιο του Πελάτη.

**Μεταβίβαση Υπηρεσίας.** Στο πλαίσιο των περιορισμών που προβλέπονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας, ο Πελάτης δύναται να μεταβιβάσει την παρούσα Υπηρεσία σε τρίτο, ο οποίος θα αγοράσει ολόκληρο το Υποστηριζόμενο Προϊόν από τον Πελάτη πριν τη λήξη της εκάστοτε περιόδου ισχύος της υπηρεσίας, υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης είναι ο αρχικός αγοραστής του Υποστηριζόμενου Προϊόντος και της παρούσας Υπηρεσίας ή ότι ο Πελάτης αγόρασε το Υποστηριζόμενο Προϊόν και την παρούσα Υπηρεσία από τον αρχικό ιδιοκτήτη (ή προηγούμενο εκδοχέα) και έχει συμμορφωθεί με όλες τις διαδικασίες μεταβίβασης. Ενδέχεται να ισχύει τέλος μεταβίβασης.

**Έχετε υπόψη.** ότι, εάν ο Πελάτης ή ο εκδοχέας του Πελάτη μεταφέρει το Υποστηριζόμενο Προϊόν σε γεωγραφική τοποθεσία όπου η παρούσα Υπηρεσία δεν διατίθεται (ή δεν διατίθεται στην ίδια τιμή που κατέβαλε ο Πελάτης για την παρούσα Υπηρεσία), ο Πελάτης ενδέχεται να μην καλύπτεται ή να επιβαρυνθεί με πρόσθετη χρέωση, προκειμένου να εξακολουθήσει να έχει στη διάθεσή του τις ίδιες κατηγορίες κάλυψης υποστήριξης στη νέα τοποθεσία. Εάν ο Πελάτης επιλέξει να μην επιβαρυνθεί με τις εν λόγω πρόσθετες χρεώσεις, η Υπηρεσία του Πελάτη ενδέχεται να αλλάξει αυτόματα ώστε να περιλαμβάνει κατηγορίες υποστήριξης που διατίθενται στην ίδια ή σε χαμηλότερη τιμή στη νέα τοποθεσία, χωρίς δυνατότητα επιστροφής χρημάτων.

Η διαθεσιμότητα ποικίλλει ανά χώρα.

Ισχύουν οι εμπορικοί όροι πώλησης της Dell, οι οποίοι διατίθενται στη διεύθυνση <http://www.dell.com>. Οι εμπορικοί όροι πώλησης της Dell διατίθενται επίσης σε έντυπη μορφή, κατόπιν σχετικού αιτήματος.