

Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise

Εισαγωγή

Η Dell EMC¹ είναι στην ευχάριστη θέση να παρέχει την υπηρεσία Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise («KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise»), σύμφωνα με την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας («Περιγραφή Υπηρεσίας»). Η προσφορά που θα σας υποβληθεί, το έντυπο της παραγγελίας σας ή κάθε άλλη αμοιβαία συμφωνημένη μορφή τιμολογίου ή επιβεβαίωσης λήψης της παραγγελίας (με βάση τα ισχύοντα, στο εξής «Έντυπο παραγγελίας») θα περιλαμβάνει την ονομασία και τις διαθέσιμες επιλογές της Υπηρεσίας που αγοράσατε. Αν χρειαστείτε πρόσθετη βοήθεια ή αν θελήσετε να ζητήσετε αντίγραφο της σύμβασης υπηρεσιών σας, επικοινωνήστε με το Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης της Dell ή με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων που ασχολήθηκε με την αγορά σας.

Το αντικείμενο της Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών

Με την επιφύλαξη των εξαιρέσεων που παρατίθενται παρακάτω, η Υπηρεσία επιτρέπει στους Πελάτες να διατηρούν την κυριότητα των εξαρτημάτων που έχουν υποστεί βλάβη, τα οποία αγόρασαν με τυπικές διαμορφώσεις (πλην των Εξαιρούμενων Στοιχείων όπως αυτά ορίζονται παρακάτω), τα οποία θεωρούνται ότι είναι αντικατάστασιμα από τον Πελάτη ή αντικατάστασιμα επιτόπου και περιλαμβάνονται στην αντίστοιχη περίοδο ισχύος της Περιορισμένης εγγύησης υλικού της Dell ή της περιόδου ισχύος που ορίζεται στον [Πίνακα Εγγύησης και Συντήρησης Προϊόντων της Dell EMC](#) (στο εξής «Διατηρήσιμα Εξαρτήματα») όταν παραλαμβάνουν εξαρτήματα αντικατάστασης στο πλαίσιο Αξιολογημένης Επισκευής. Εάν η Dell έχει διατηρήσει την κυριότητα των Υποστηριζόμενων Προϊόντων του Πελάτη στο πλαίσιο της σχετικής πώλησης ή συμφωνίας εκμίσθωσης Υποστηριζόμενων Προϊόντων, η κυριότητα των Διατηρήσιμων Εξαρτημάτων θα μεταβιβαστεί στον Πελάτη μόλις παρασχεθεί η αντικατάσταση. 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 Αξιολογημένες Επισκευές παρέχονται με βάση τους όρους της περιορισμένης εγγύησης υλικού ή με βάση τη σύμβαση παροχής υπηρεσιών που έχει συνάψει ο Πελάτης.

Υποστηριζόμενα Προϊόντα: Η υπηρεσία Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise («KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise») διατίθεται σε συνδυασμό με επιλεγμένα προϊόντα Dell PowerEdge™, Dell PowerEdge SC™, Dell Compellent, Dell Equal Logic™, PowerVault™, Dell | EMC Enterprise Storage™, HCI, καθώς και με επιλεγμένες λύσεις Data Protection και επιλεγμένα συστήματα μεταγωγών δικτύου, τα οποία διαθέτουν τυπική διαμόρφωση («Υποστηριζόμενο Προϊόν Πελάτη»). Η υπηρεσία KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise ισχύει ταυτόχρονα με την περιορισμένη εγγύηση υλικού και διατίθεται κατά τη στιγμή της πώλησης ή ανά πάσα στιγμή πριν προκύψει στο σύστημα κάποια Πιστοποιημένη Επισκευή, στο διάστημα κατά το οποίο το σύστημα καλύπτεται από περιορισμένη εγγύηση. 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. Εάν η Dell έχει διατηρήσει την κυριότητα των σκληρών δίσκων που έχουν υποστεί βλάβη στο πλαίσιο της σχετικής πώλησης ή συμφωνίας εκμίσθωσης Υποστηριζόμενων Προϊόντων, η κυριότητα των αποτυχημένων σκληρών δίσκων θα μεταβιβαστεί στον Πελάτη μόλις παρασχεθούν οι σκληροί δίσκοι αντικατάστασης.

¹ Με το όνομα «Dell EMC», όπως χρησιμοποιείται στο παρόν έγγραφο, νοείται το ισχύον νομικό πρόσωπο πωλήσεων της Dell («Dell EMC») όπως ορίζεται στο Έντυπο παραγγελίας της Dell, και το ισχύον νομικό πρόσωπο πωλήσεων της Dell EMC («Dell EMC») όπως ορίζεται στο Έντυπο παραγγελίας της Dell EMC. Η χρήση του ονόματος «Dell EMC» σε αυτό το έγγραφο δεν υποδεικνύει αλλαγή στη νόμιμη επωνυμία του νομικού προσώπου της Dell ή της Dell EMC με τα οποία συναλλάσσεστε.

Για κάθε σύστημα ή υπολογιστή τύπου «box», πρέπει να συνάπτεται ξεχωριστή σύμβαση παροχής της υπηρεσίας KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise. Κάθε σύμβαση καλύπτει όλα τα Διατηρούμενα Στοιχεία που περιέχει ένας μεμονωμένος διακομιστής ή συσκευή αποθήκευσης. Η Dell θα αντικαθιστά Διατηρήσιμα Εξαρτήματα 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.

Κατά τη στιγμή της αγοράς, ο Πελάτης πρέπει να καταβάλει στην Dell αντίτιμο για την υπηρεσία KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise, για κάθε Προϊόν Υποστήριξης Πελάτη του οποίου το αντικατασταθέν στοιχείο θέλει να διατηρήσει στην κυριότητά του ο Πελάτης. Η υπηρεσία KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise δεν θα διατίθεται στον Πελάτη, έως ότου το προϊόν θεωρηθεί ότι πληροί τις προϋποθέσεις Πιστοποιημένης Επισκευής.

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 παρούσα υπηρεσία KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise παρέχει στον Πελάτη το δικαίωμα να διατηρεί στην κυριότητά του το Διατηρούμενο Στοιχείο που έχει υποστεί βλάβη. Εάν η Dell έχει διατηρήσει την κυριότητα του Διατηρούμενου Εξαρτήματος που έχει υποστεί βλάβη στο πλαίσιο της σχετικής πώλησης ή συμφωνίας εκμίσθωσης Υποστηριζόμενων Προϊόντων, η κυριότητα των Διατηρήσιμων Εξαρτημάτων θα μεταβιβαστεί στον Πελάτη μόλις παρασχεθεί το εξάρτημα αντικατάστασης.

Εάν ο Πελάτης έχει αγοράσει την Υπηρεσία και, στο πλαίσιο Πιστοποιημένης Επισκευής, συμπεριλάβει ή στείλει ξεχωριστά στην Dell το Διατηρούμενο Εξάρτημα από το Υποστηριζόμενο Προϊόν που καλύπτεται από την παρούσα Υπηρεσία, ο Πελάτης συμφωνεί ότι η από μέρους του επιστροφή ενός στοιχείου που καλύπτεται από την παρούσα Υπηρεσία («Επιστραφέν Καλυπτόμενο Στοιχείο») συνιστά μεταφορά της κυριότητας του Επιστραφέντος Καλυπτόμενου Στοιχείου και παραίτηση από το δικαίωμά του να λάβει την Υπηρεσία 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.

Οι συντελεστές αποτυχίας των στοιχείων παρακολουθούνται συνεχώς και η Dell διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί την παροχή υπηρεσιών, εάν θεωρεί εύλογα ότι ο Πελάτης χρησιμοποιεί υπερβολικά την υπηρεσία Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise (π.χ. όταν τα αιτήματα του Πελάτη για αντικατάσταση ελαττωματικών στοιχείων υπερβαίνουν κατά πολύ τους τυπικούς συντελεστές αποτυχίας του στοιχείου και του αντίστοιχου συστήματος). 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.

Εξαιρέσεις:

Η σύμβαση για την υπηρεσία Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise δεν περιλαμβάνει και δεν ισχύει για τα εξής:

- 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.)
- Οποιοσδήποτε ενέργειες που δεν αναφέρονται ρητά στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Εξαιρούμενα Στοιχεία: (Η Dell διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει τη λίστα των Εξαιρούμενων Στοιχείων ανά πάσα στιγμή κατά τη διακριτική της ευχέρεια.)
 - GPU και πλακέτες GPU για PowerEdge

Ευθύνες Πελάτη

Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας· διαγραφή εμπιστευτικών δεδομένων. Ο Πελάτης θα ολοκληρώσει τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας όλων των δεδομένων, λογισμικών και προγραμμάτων που υπάρχουν σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα πριν από την παροχή της εν λόγω Υπηρεσίας και κατά τη διάρκειά της. Ο Πελάτης πρέπει να δημιουργεί τακτικά αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων που είναι αποθηκευμένα σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα για να τα προφυλάξει από πιθανές αποτυχίες, τροποποιήσεις ή απώλειες δεδομένων. 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 ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ:

- ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ 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 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.

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 υποστήριξης στον χώρο του Πελάτη. 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. Η εμπειρία έχει δείξει ότι τα περισσότερα προβλήματα και σφάλματα του συστήματος μπορούν να διορθωθούν 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 επαληθεύεται ότι το στοιχείο που υπέστη βλάβη καλύπτεται από σύμβαση.

Εξυπηρέτηση στο χώρο του πελάτη. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνει τον τεχνικό ότι αγόρασε για το σύστημα την υπηρεσία KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise.

Φυσικός έλεγχος. Ο Πελάτης οφείλει να διατηρεί τον φυσικό έλεγχο στοιχείων συστημάτων που καλύπτονται από την υπηρεσία KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise. 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 στις ελάχιστες απαιτούμενες εκδόσεις ή διαμορφώσεις που καθορίζονται από την Dell για τα προϊόντα Dell | EMC όπως ορίζονται στη διεύθυνση www.dell.com/support για τα 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 τις εν λόγω Υπηρεσίες ίσως απαιτείται 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 («εσείς» ή «Πελάτης») και του νομικού προσώπου της Dell ή του νομικού προσώπου της EMC που εμφανίζεται στο τιμολόγιό σας για την αγορά της παρούσας 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 παρέχει ρητή εξουσιοδότηση για την πώληση της εν λόγω Υπηρεσίας. 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 Σύμβαση που ισχύει για εσάς. Οι συμβαλλόμενοι 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 της Dell Technologies Services	
	Πελάτες που αγοράζουν Dell Technologies Services απευθείας από την Dell Technologies	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες της Dell Technologies μέσω εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή της Dell Technologies
Ηνωμένες Πολιτείες	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Καναδάς	Dell.ca/terms (Αγγλικά) Dell.ca/conditions (Γαλλικά Καναδά)	Dell.ca/terms (Αγγλικά) Dell.ca/conditions (Γαλλικά Καναδά)
Χώρες Λατινικής Αμερικής και Καραϊβικής	Τοπικός ιστότοπος Dell.com που αφορά σε ασυναγώνιστο περιεχόμενο	Τοπικός ιστότοπος Dell.com που αφορά σε ασυναγώνιστο περιεχόμενο
Ασιατικές χώρες του Ειρηνικού-Ιαπωνία	Τοπικός ιστότοπος Dell.com που αφορά σε ασυναγώνιστο περιεχόμενο	Οι περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών της Dell Technologies που ίσως λάβετε από τον πωλητή σας δεν θα αποτελέσουν συμφωνία μεταξύ υμών και της Dell Technologies, 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 Technologies στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στην Dell Technologies 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 Technologies 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.

<p>Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική</p>	<p>Τοπικός ιστότοπος Dell.com που αφορά σε ασυναγώνιστο περιεχόμενο</p> <p>Επιπλέον, όσοι πελάτες βρίσκονται στη Γαλλία, στη Γερμανία και στο Ηνωμένο Βασίλειο μπορούν να επιλέξουν την ισχύουσα διεύθυνση URL που παρατίθεται παρακάτω:</p> <p>Γαλλία: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Γερμανία: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Ηνωμένο Βασίλειο: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Οι περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών της Dell Technologies που ίσως λάβετε από τον πωλητή σας δεν θα αποτελέσουν συμφωνία μεταξύ υμών και της Dell Technologies, 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 Technologies στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στην Dell Technologies 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 Technologies 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.</p>
--	--	--

* Οι Πελάτες μπορούν να μεταβούν στον ιστότοπο www.dell.com της περιοχής τους, μεταβαίνοντας στη διεύθυνση www.dell.com από υπολογιστή που είναι συνδεδεμένος στο διαδίκτυο εντός της περιοχής τους ή διαλέγοντας από τις επιλογές που εμφανίζονται στον ιστότοπο της Dell «Choose a Region/Country (Επιλογή περιοχής/χώρας)», στη διεύθυνση 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/servicedescriptions/global

Στον βαθμό που οποιοσδήποτε όρος της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας έρχεται σε αντίθεση με οποιονδήποτε όρο της Συμφωνίας, θα υπερισχύσει ο όρος της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας μόνο στον βαθμό της συγκεκριμένης διένεξης και δεν θα ερμηνευτεί ούτε θα θεωρηθεί ότι αντικαθιστά οποιονδήποτε άλλον όρο της Συμφωνίας που δεν αναιρείται από την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας.

Με την υποβολή της παραγγελίας σας για τις Υπηρεσίες, τη λήψη των Υπηρεσιών, τη χρήση των Υπηρεσιών ή του σχετικού λογισμικού ή κάνοντας κλικ ή επιλέγοντας το κουμπί ή το πλαίσιο «Συμφωνώ» ή παρόμοιο στοιχείο στον ιστότοπο Dell.com, μαζί με την αγορά σας ή εντός λογισμικού Dell ή διασύνδεσης στο διαδίκτυο, συμφωνείτε ότι δεσμεύεστε από την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και τις συμφωνίες που ενσωματώνονται διά παραπομπής στην παρούσα. Εάν υπογράφετε την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας για λογαριασμό εταιρείας ή άλλου νομικού προσώπου, δηλώνετε ότι είστε εξουσιοδοτημένοι να δεσμεύσετε 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 Υπηρεσιών, ενδέχεται να απαιτηθεί επίσης από Πελάτες συγκεκριμένων χωρών να υπογράψουν Έντυπο Παραγγελίας. Σημαντικές πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την εκχώρηση. Η Dell έχει το δικαίωμα να αναθέσει την εν λόγω Υπηρεσία και/ή Περιγραφή υπηρεσίας σε ειδικευμένους τρίτους παροχείς 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 τη συγκεκριμένη Υπηρεσία εντός της προαναφερθείσας περιόδου, η Dell θα επιστρέψει στον Πελάτη το ποσό που κατέβαλε αφού αφαιρέσει τις δαπάνες για αξιώσεις υποστήριξης που ενδεχομένως έχουν γίνει με βάση 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 καταβάλει το συνολικό τίμημα για την παρούσα Υπηρεσία σύμφωνα με τους όρους του τιμολογίου.
- Ο Πελάτης αρνείται να συνεργαστεί με τον αναλυτή ή τον τεχνικό επιτόπου εξυπηρέτησης που έχει αναλάβει να του παράσχει βοήθεια ή
- Ο Πελάτης δεν συμμορφώνεται με όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας.

Εάν η Dell ακυρώσει τη συγκεκριμένη Υπηρεσία, θα στείλει στον Πελάτη γραπτή ειδοποίηση για την ακύρωση στη διεύθυνση που υποδεικνύεται στο τιμολόγιο του 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 νομοθεσία της πολιτείας προβλέπει άλλες διατάξεις περί ακύρωσης που δεν μπορούν να διαφοροποιηθούν βάσει συμφωνίας. ΕΑΝ Η DELL ΑΚΥΡΩΣΕΙ ΤΗΝ ΕΝ ΛΟΓΩ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΒΑΣΕΙ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΥ, Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΔΕΝ ΘΑ ΔΙΚΑΙΟΥΤΑΙ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΒΛΗΘΕΝΤΩΝ Ή ΟΦΕΙΛΟΜΕΝΩΝ ΠΟΣΩΝ ΠΡΟΣ ΤΗΝ DELL.

Επαναπρογραμματισμός. Εφόσον χρονοπρογραμματιστεί η συγκεκριμένη Υπηρεσία, κάθε αλλαγή στο χρονοπρόγραμμα πρέπει να γίνει τουλάχιστον 8 ημερολογιακές ημέρες πριν από 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 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. Η Υπηρεσία καλύπτει μόνο τις χρήσεις για τις οποίες σχεδιάστηκε το Υποστηριζόμενο προϊόν. Γεωγραφικοί περιορισμοί και μετεγκατάσταση. Η Υπηρεσία αυτή παρέχεται στις εγκαταστάσεις που αναφέρονται στο τιμολόγιο του Πελάτη. Η Υπηρεσία αυτή δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις τοποθεσίες. Οι επιλογές για την Υπηρεσία στις οποίες περιλαμβάνονται τα επίπεδα της, τα ωράρια τεχνικής υποστήριξης και οι χρόνοι απόκρισης στον χώρο του Πελάτη, ποικίλλουν κατά γεωγραφική περιοχή και ορισμένες επιλογές ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες για αγορά στην τοποθεσία του Πελάτη. Επομένως, καλό θα είναι να επικοινωνήσετε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων στην περιοχή σας για να μάθετε τις λεπτομέρειες αυτές. 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. 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 Υπηρεσιών ή στη Σύμβαση. Για περισσότερες πληροφορίες όσον αφορά τη διαθεσιμότητα της επιτόπου εξυπηρέτησης στην περιοχή EMEA επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της περιοχής σας.

Απόθεμα εξαρτημάτων. Η Dell διατηρεί αυτήν τη στιγμή απόθεμα εξαρτημάτων σε διάφορες τοποθεσίες σε όλο 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 κάποιο 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 πρόσθετες χρεώσεις αυτού του είδους, η Υπηρεσία του Πελάτη μπορεί να αλλάξει αυτόματα και να περάσει σε κατηγορίες υποστήριξης που είναι διαθέσιμες στην ίδια ή μικρότερη τιμή στη νέα περιοχή χωρίς δυνατότητα επιστροφής χρημάτων. Η διαθεσιμότητα ποικίλλει ανά χώρα.

Ισχύουν οι εμπορικοί όροι πώλησης της Dell, οι οποίοι διατίθενται στη διεύθυνση www.Dell.com. Οι εμπορικοί όροι πώλησης της Dell διατίθενται επίσης σε έντυπη μορφή, κατόπιν σχετικού αιτήματος.