

## Multivendor Support

---

### Εισαγωγή

Η Dell Technologies (1) βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει Multivendor Support Service (στο εξής «Υπηρεσία(-ες)») με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας (στο εξής «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. Για πρόσθετη βοήθεια ή για να ζητήσετε αντίγραφο της σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνήστε με το Τμήμα τεχνικής υποστήριξης της Dell Technologies ή με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων με τον οποίο συνεργάζεστε.

## 1 Το πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας

---

### 1.1 Επισκόπηση υπηρεσίας

Η Dell Technologies είναι στην ευχάριστη θέση να προσφέρει τις Υπηρεσίες για (α) επιλεγμένα συστήματα που δεν κατασκευάστηκαν από την Dell Technologies, εντός και εκτός εγγύησης και (β) για συστήματα της Dell Technologies εκτός εγγύησης και στο τέλος της διάρκειας ζωής («EOL») που αφορούν διακομιστές, αποθήκευση και συσκευές/συστήματα δικτύου (τα (α) και (β) αναφέρονται συνδυαστικά ως «Υποστηριζόμενα προϊόντα») σύμφωνα με την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας. Για οποιονδήποτε άλλο τύπο συστημάτων/συσκευών, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων. Οι Υπηρεσίες παρέχουν επιλογές τεχνικής υποστήριξης (τηλέφωνο κ.λπ.), ανταλλακτικών και εργατικά όπως επισημαίνεται στην Προσφορά πελάτη για τη συντήρηση της κανονικής λειτουργίας των συστημάτων κατά τη διάρκεια ισχύος. Η περίοδος κάλυψης κάθε συσκευής («Περίοδος κάλυψης») περιλαμβάνεται στην Προσφορά πελάτη.

#### 1.1.1 Διαθέσιμες επιλογές επιπέδου υποστήριξης

Οι Υπηρεσίες για τα Υποστηριζόμενα προϊόντα με ή χωρίς εγγύηση αρχικού κατασκευαστή εξοπλισμού («OEM») κατά τη διάρκεια της Περιόδου κάλυψης ορίζονται στην περίοδο ισχύος των υπηρεσιών που αγοράστηκαν για κάθε συσκευή που αναφέρεται στην Προσφορά πελάτη.

- Τηλεφωνική υποστήριξη 24 ώρες x 7 ημέρες
- Επιλογές επιτόπιας υποστήριξης (επιτόπια υποστήριξη την επόμενη εργάσιμη ημέρα ή επιτόπια υποστήριξη 4 ωρών, διαθέσιμη 24x7). «Εργάσιμη ημέρα» σημαίνει οποιαδήποτε μέρα εκτός Σαββάτου, Κυριακής ή επίσημης, τραπεζικής ή εθνικά αναγνωρισμένης αργίας/ μη εργάσιμης ημέρας.
- Άμεση τηλεφωνική πρόσβαση εικοσιτέσσερις (24) ώρες την ημέρα, επτά (7) ημέρες την εβδομάδα (συμπεριλαμβανομένων των αργιών) σε αναλυτές για βοήθεια στην αντιμετώπιση προβλημάτων υλικού όπως περιγράφονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Επιτόπια αποστολή τεχνικού ή/και ανταλλακτικών στον επαγγελματικό χώρο του Πελάτη (σύμφωνα με τις ανάγκες και το επίπεδο υπηρεσίας που αγοράστηκε και αναφέρεται στην Προσφορά πελάτη) για επισκευές και επίλυση προβλημάτων που απαιτούνται για την επαναφορά του Υποστηριζόμενου προϊόντος στην κανονική λειτουργία.
- Εξ αποστάσεως αντιμετώπιση προβλημάτων για κοινά ζητήματα υποστήριξης, όταν διατίθεται, και με τη συγκατάθεση του Πελάτη.

---

<sup>1</sup> Το όνομα «Dell Technologies», όπως χρησιμοποιείται στο παρόν έγγραφο, σημαίνει το ισχύον νομικό πρόσωπο πωλήσεων της Dell («Dell»), όπως ορίζεται στο Έντυπο παραγγελίας της Dell, και το ισχύον νομικό πρόσωπο πωλήσεων της EMC («EMC»), όπως ορίζεται στο Έντυπο παραγγελίας της EMC. Η χρήση του ονόματος «Dell Technologies» στο παρόν έγγραφο δεν δηλώνει αλλαγή στην επωνυμία του νομικού προσώπου της Dell ή της EMC με τις οποίες συναλλάσσεστε.

**Υποστηριζόμενα προϊόντα:** Αυτή η Υπηρεσία διατίθεται για επιλεγμένα συστήματα που δεν κατασκευάστηκαν από την Dell Technologies και για συστήματα EOL που κατασκευάστηκαν από την Dell Technologies και διαθέτουν τυπική διαμόρφωση. Τα Υποστηριζόμενα προϊόντα με τυπική διαμόρφωση που καλύπτονται από την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας προσδιορίζονται στην Προσφορά πελάτη. Ωστόσο, το λογισμικό, τα εξαρτήματα, τα είδη προμήθειας, η αντικατάσταση μέσων, τα λειτουργικά αναλώσιμα περιφερειακά προϊόντα/εξαρτήματα (μπαταρίες, πλαίσια, καλύμματα κ.λπ.) **δεν** καλύπτονται από τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει για κάθε Υποστηριζόμενο προϊόν ξεχωριστή σύμβαση παροχής υπηρεσιών (για παράδειγμα, ο εκτυπωτής που είναι συνδεδεμένος σε ένα καλυπτόμενο σύστημα ΔΕΝ καλύπτεται, εκτός εάν ο εκτυπωτής διαθέτει ξεχωριστή σύμβαση υποστήριξης). Κάθε Υποστηριζόμενο προϊόν θα προσδιορίζεται από τον σειριακό αριθμό του OEM ή από άλλον σειριακό αριθμό που του έχει εκχωρηθεί («**Ετικέτα εξυπηρέτησης**»). Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας ενδέχεται να καλύπτει πρόσθετα προϊόντα, ενώ υπάρχει η δυνατότητα προσθήκης προϊόντων στη λίστα Υποστηριζόμενων προϊόντων ανάλογα με την περιοχή, την τοποθεσία ή τη γλώσσα και σύμφωνα με τη Διαδικασία ελέγχου αλλαγών, με βάση τα ισχύοντα. Επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell Technologies για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα Υποστηριζόμενα προϊόντα αυτής της Υπηρεσίας.

## 1.2 Διαδικασίες υποστήριξης

### Πρώτο βήμα: Κλήση για βοήθεια

Για αιτήματα τηλεφωνικής υποστήριξης, καλέστε το τοπικό Κέντρο υποστήριξης της Dell Technologies για να μιλήσετε με έναν αναλυτή τεχνικής υποστήριξης. Μπορείτε να βρείτε τους αριθμούς τηλεφώνου κάθε περιοχής στη διεύθυνση <https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus>.

- Ο καλών πρέπει να προσδιορίσει την τοποθεσία του Υποστηριζόμενου προϊόντος.
- Παρέχετε τον καθορισμένο σειριακό αριθμό («**Ετικέτα εξυπηρέτησης**») και άλλες πληροφορίες που ζητούνται από τον αναλυτή. Ο αναλυτής θα επιβεβαιώσει το Υποστηριζόμενο προϊόν του Πελάτη, τα επίπεδα Υπηρεσιών και απόκρισης που ισχύουν, καθώς και ενδεχόμενη λήξη των Υπηρεσιών.

### Δεύτερο βήμα: Βοήθεια στην αντιμετώπιση προβλημάτων μέσω τηλεφώνου

- Όταν του ζητηθεί, ο Πελάτης αναφέρει τα ληφθέντα μηνύματα σφαλμάτων και τότε παρουσιάζονται, ποιες ενέργειες προηγήθηκαν του κάθε μηνύματος σφάλματος και τα βήματα που έκανε στην προσπάθειά του να επιλύσει το πρόβλημα. Ο Πελάτης ενδέχεται να πρέπει να βρίσκεται μπροστά από το Υποστηριζόμενο προϊόν.
- Ο αναλυτής θα συνεργαστεί μαζί του καθοδηγώντας τον σε μια σειρά βημάτων αντιμετώπισης προβλημάτων που θα βοηθήσουν στη διάγνωση του προβλήματος.
- Εάν χρειαστεί επιτόπια αποστολή τεχνικού υποστήριξης, ο αναλυτής θα δώσει τις απαιτούμενες πρόσθετες οδηγίες.

## 1.3 Επιλογές επιτόπιας υποστήριξης

Αφού ο αναλυτής προσδιορίσει εάν είναι απαραίτητη η αντικατάσταση ενός εξαρτήματος, ο Πελάτης θα ενημερωθεί για τα επόμενα βήματα που πρέπει να ακολουθηθεί.

Οι επιλογές για επιτόπου απόκριση ποικίλλουν ανάλογα με τον τύπο της υπηρεσίας που αγοράστηκε. Εάν αγοράστηκε υπηρεσία με ένα επίπεδο απόκρισης επιτόπιας υποστήριξης, η παραγγελία σας υποδεικνύει το ισχύον επίπεδο απόκρισης επιτόπιας υποστήριξης, το οποίο περιγράφεται λεπτομερώς στον πίνακα που επισυνάπτεται ως **Πίνακας Α**. Εφόσον πληρούνται όλοι οι ισχύοντες όροι και προϋποθέσεις που προβλέπονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσιών, η Dell Technologies θα στείλει έναν τεχνικό υποστήριξης στον επαγγελματικό χώρο του Πελάτη για ένα Αξιολογημένο περιστατικό.

## 2 Εξαιρέσεις

---

Για την αποφυγή αμφιβολιών, παρατίθενται στη συνέχεια οι δραστηριότητες που δεν περιλαμβάνονται στο αντικείμενο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας.

- A. Δραστηριότητες όπως εγκατάσταση, απεγκατάσταση και μετακίνηση, προληπτική συντήρηση, βοήθεια στην εκπαίδευση, απομακρυσμένη διαχείριση, διαχείριση ενημερώσεων κώδικα λογισμικού ή αναβαθμίσεις υλικολογισμικού.
- B. Βοηθητικός εξοπλισμός, αναλώσιμα, αντικατάσταση μέσων, λειτουργικά αναλώσιμα, περιφερειακά ή εξαρτήματα όπως μπαταρίες, πλαίσια και κάλυψη ή υποστήριξη αυτών.
- C. Άμεση υποστήριξη προϊόντων τρίτων ή άλλη μορφή συνεργατικής βοήθειας, συνεργασία με αρχικούς κατασκευαστές, προμηθευτές, εκδότες ή συνεργάτες για εκδόσεις προϊόντων τρίτων που δεν υποστηρίζονται την τρέχουσα περίοδο από τον κατασκευαστή, τον προμηθευτή ή τον συνεργάτη, με βάση τα ισχύοντα.
- D. Υποστήριξη που απαιτείται επειδή ο Πελάτης δεν κατάφερε να διατηρήσει το λογισμικό και τα Υποστηριζόμενα προϊόντα στα αντίστοιχα επίπεδα ελάχιστων εκδόσεων ή διαμορφώσεων.
- E. Υποστήριξη για Υποστηριζόμενα προϊόντα που έχουν πάθει ζημιά λόγω γεγονότος ανωτέρας βίας (στην οποία ενδεικτικά περιλαμβάνονται κεραυνοί, πλημμύρες, ανεμοστρόβιλοι, σεισμοί και θύελλες), εσφαλμένη χρήση, ατύχημα, κακή χρήση του Υποστηριζόμενου προϊόντος ή εξαρτημάτων του (στα οποία ενδεικτικά περιλαμβάνονται η χρήση λανθασμένης τάσης γραμμής, η χρήση λανθασμένων ασφαλειών, η χρήση ασύμβατων συσκευών ή παρελκομένων, ο ακατάλληλος ή ανεπαρκής εξαερισμός, ή η μη τήρηση των οδηγιών λειτουργίας), τροποποίηση, ακατάλληλο φυσικό ή λειτουργικό περιβάλλον, ακατάλληλη συντήρηση από τον Πελάτη (ή εκπρόσωπο του Πελάτη), μετακίνηση του Υποστηριζόμενου προϊόντος με τρόπο που αντενδείκνυται για τον σχεδιασμό του, αφαίρεση ή αλλοίωση των ετικετών αναγνώρισης εξοπλισμού ή εξαρτημάτων, ή βλάβη εξαιτίας προϊόντος για το οποίο δεν φέρει ευθύνη η Dell Technologies.
- F. Η Dell Technologies δεν θα είναι υπεύθυνη για αδυναμία παροχής Υπηρεσιών στον βαθμό που αυτή οφείλεται σε: (1) τυχόν παραλείψεις, απροσεξίες, σφάλματα ή αδυναμία του Πελάτη να εκπληρώσει τις ευθύνες του σύμφωνα με την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, (2) προβλήματα που προκλήθηκαν από λογισμικό ή δεδομένα του Πελάτη, (3) ελάττωμα ή έλλειψη όσον αφορά το δίκτυο, τα συστήματα ή άλλο εξοπλισμό του πελάτη, (4) βλάβες υλισμικού που δεν συντηρείται από την Dell Technologies, ή (5) τροποποιήσεις υλισμικού που έγιναν από τρίτο εκτός της Dell Technologies ή των αντιπροσώπων της. Η Dell Technologies θα ειδοποιήσει τον Πελάτη και θα καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες να εκτελέσει τις υποχρεώσεις της παρά την ύπαρξη ενός ή περισσότερων προγενέστερων συμβάντων (ενώ ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell Technologies για τα πρόσθετα απρόβλεπτα έξοδα για τις εν λόγω προσπάθειες).
- G. Υπηρεσίες αφαίρεσης λογισμικού υποκλοπής/ιών ή δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων.
- H. Προηγμένη ασύρματη επικοινωνία, δικτύωση ή εγκατάσταση εξ αποστάσεως, ρύθμιση, βελτιστοποίηση και διαμόρφωση εφαρμογών εκτός όσων περιγράφονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών.
- I. Δέσμες ενεργειών, προγραμματισμός, σχεδίαση/υλοποίηση βάσεων δεδομένων, ανάπτυξη ιστότοπων ή ανασυντεταγμένοι πυρήνες.
- J. Κάθε υπηρεσία ή δραστηριότητες πλην όσων αναφέρονται ρητά στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας δεν εκχωρεί στον Πελάτη εγγυήσεις πέραν όσων παρέχονται με βάση τους όρους της κύριας συμφωνίας παροχής υπηρεσιών που έχετε συνάψει ή της Συμφωνίας, όπως ισχύει κατά περίπτωση.

### 3 Ευθύνες του πελάτη για τη συγκεκριμένη προσφορά

---

- A. **Άδειες λογισμικού:** Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος να διατηρεί την άδεια χρήσης του. Η Dell Technologies δεν ευθύνεται για τα έξοδα του Πελάτη για είδη τα οποία περιλαμβάνουν ενδεικτικά τα τέλη αδειών χρήσης, τη μεταβίβαση αδειών, ή/και έξοδα για μέσα λογισμικού.
- B. **Διαμόρφωση προϊόντων και τοποθεσία:** Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να παρέχει την ακριβή διαμόρφωση των προϊόντων και της τοποθεσίας στην Dell Technologies.
- C. **Τρέχουσα κατάσταση λειτουργίας:** Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να διασφαλίσει ότι τα Υποστηριζόμενα προϊόντα βρίσκονται σε κανονική κατάσταση λειτουργίας όπως στην αρχή της Περιόδου κάλυψης που αναφέρεται στην Εντολή αγοράς ή στην Dell Technologies. Ο Πελάτης συμφωνεί να επιτρέψει στην Dell Technologies να διεξαγάγει μια επιτόπου επιθεώρηση των Υποστηριζόμενων προϊόντων για να επιβεβαιώσει ότι τα Υποστηριζόμενα προϊόντα βρίσκονται σε φυσιολογική κατάσταση λειτουργίας, να καταγράψει τη διαμόρφωση και να πληροφορηθεί τους αριθμούς σειράς των εξαρτημάτων. Κάθε υπηρεσία που απαιτείται για την επιστροφή Υποστηριζόμενων προϊόντων στην κανονική κατάσταση λειτουργίας κατά την έναρξη της Περιόδου κάλυψης είναι ευθύνη του Πελάτη.
- D. **Διορισμός εκπροσώπου:** Για όλα τα Υποστηριζόμενα προϊόντα που δεν κατασκευάστηκαν από την Dell Technologies, ο Πελάτης διορίζει δια του παρόντος την Dell Technologies ως εκπρόσωπό της για τους σκοπούς λήψης εγγύησης και τεχνικής υποστήριξης για λογαριασμό του Πελάτη όσον αφορά τα Υποστηριζόμενα προϊόντα που καλύπτονται από το παρόν έγγραφο. Η παραπάνω δήλωση εκπροσώπησης ΔΕΝ εξουσιοδοτεί ρητά την Dell Technologies να δεσμεύσει με σύμβαση ή οικονομικά τον Πελάτη χωρίς προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του Πελάτη.
- E. **Υπεύθυνος επικοινωνίας:** Ο Πελάτης θα παράσχει στην Dell Technologies έναν υπεύθυνο επικοινωνίας ο οποίος θα λειτουργεί ως σύνδεσμος με την Dell Technologies και θα βοηθάει στην εκτέλεση της υπηρεσίας.

### 4 Γενικές ευθύνες πελάτη

---

- A. **Εξουσιοδότηση για παροχή πρόσβασης:** Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται ότι έχει πάρει τόσο για τον Πελάτη όσο και για την Dell Technologies άδεια πρόσβασης και χρήσης των Υποστηριζόμενων προϊόντων, των δεδομένων και όλων των στοιχείων υλικού και λογισμικού που περιλαμβάνονται σε αυτά, για τον σκοπό της παροχής των εν λόγω Υπηρεσιών. Εάν ο Πελάτης δεν διαθέτει ήδη την άδεια αυτή, είναι δική του ευθύνη να την αποκτήσει, με δικά του έξοδα, προτού ζητήσει από την Dell Technologies την παροχή των Υπηρεσιών.
- B. **Συνεργασία με αναλυτή μέσω τηλεφώνου και με τεχνικό που επισκέπτεται τον χώρο:** Ο Πελάτης θα συνεργαστεί και θα ακολουθήσει τις οδηγίες που δίνονται από τους αναλυτές της Dell Technologies μέσω τηλεφώνου ή τους τεχνικούς που επισκέπτονται τον χώρο του. 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.
- C. **Επιτόπιες υποχρεώσεις:** Όταν οι Υπηρεσίες απαιτούν επιτόπια υποστήριξη, ο Πελάτης θα παράσχει (χωρίς κόστος για την Dell Technologies) ελεύθερη, ασφαλή και επαρκή πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του και στα Υποστηριζόμενα προϊόντα, όπως άνετο χώρο εργασίας, παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και τοπική τηλεφωνική γραμμή. Πρέπει να παρέχονται επίσης οθόνη, ποντίκι (ή συσκευή κατάδειξης) και πληκτρολόγιο (χωρίς κόστος για την Dell Technologies), εάν το σύστημα δεν διαθέτει ήδη αυτά τα στοιχεία.
- D. **Συντήρηση λογισμικού και συντηρούμενες εκδόσεις:** Ο Πελάτης πρέπει να διατηρεί το λογισμικό και τα Υποστηριζόμενα προϊόντα στις ελάχιστες απαιτούμενες εκδόσεις ή διαμορφώσεις που καθορίζονται από τον κατασκευαστή, όπως προσδιορίζεται στους ιστότοπους του OEM.

Ο Πελάτης πρέπει επίσης να εξασφαλίζει την εγκατάσταση ανταλλακτικών για την αποκατάσταση προβλημάτων, ενημερώσεων κώδικα, ενημερώσεων λογισμικού ή μεταγενέστερων εκδόσεων σύμφωνα με τις οδηγίες του OEM, προκειμένου να διατηρείται η ισχύς της Υπηρεσίας για τα Υποστηριζόμενα προϊόντα.

- E. **Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας: διαγραφή εμπιστευτικών δεδομένων:** Ο Πελάτης θα ολοκληρώσει τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας όλων των δεδομένων, λογισμικών και προγραμμάτων που υπάρχουν σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα πριν από την παροχή της εν λόγω Υπηρεσίας και κατά τη διάρκειά της. Ο Πελάτης πρέπει να δημιουργεί τακτικά αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων που είναι αποθηκευμένα σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα για να τα προφυλάξει από πιθανές αποτυχίες, τροποποιήσεις ή απώλειες δεδομένων. Επιπροσθέτως, ο Πελάτης έχει την ευθύνη να διαγράψει κάθε εμπιστευτική, ιδιοταγή ή προσωπική πληροφορία και κάθε αφαιρούμενο μέσο, όπως κάρτες SIM, CD ή κάρτες υπολογιστή, ανεξάρτητα από το αν υπάρχει επίσης επιτόπου τεχνικός που παρέχει βοήθεια. 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 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.
- Ή/ΚΑΙ ΚΑΘΕ ΕΝΕΡΓΕΙΑ Ή ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΑΜΕΛΕΙΑΣ, ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΗΣ DELL Ή ΤΡΙΤΟΥ ΠΑΡΟΧΕΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.

Η Dell Technologies δεν θα φέρει ευθύνη για την ανάκτηση ή την επανεγκατάσταση οποιωνδήποτε 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.

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

## 5 Όροι και Προϋποθέσεις Υπηρεσιών της Dell Technologies Services

Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας συνάπτεται μεταξύ, εσάς, του πελάτη (στο εξής «εσείς» ή «Πελάτης») και του νομικού προσώπου της Dell Technologies που προσδιορίζεται στο τιμολόγιό σας για την αγορά της εν λόγω Υπηρεσίας. Η εν λόγω Υπηρεσία παρέχεται υποκείμενη και διεπόμενη από τη χωριστή κύρια συμφωνία υπηρεσιών που έχει υπογράψει ο Πελάτης με την Dell Technologies και η οποία παρέχει ρητή εξουσιοδότηση για την πώληση της εν λόγω Υπηρεσίας. Αν δεν υπάρχει σύμβαση τέτοιου είδους, ανάλογα με την τοποθεσία του Πελάτη, η παρούσα Υπηρεσία παρέχεται υποκείμενη και διεπόμενη από τους Εμπορικούς όρους πώλησης της Dell Technologies ή από τη σύμβαση που αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα (όπως ισχύει, η «Σύμβαση»). Ανατρέξτε στον παρακάτω πίνακα όπου παρατίθεται η διεύθυνση URL η οποία ισχύει για την τοποθεσία πελάτη και στην οποία μπορείτε να εντοπίσετε τη Συμφωνία σας. Οι συμβαλλόμενοι δηλώνουν ότι διάβασαν τους εν λόγω όρους στο διαδίκτυο και συμφωνούν ότι δεσμεύονται να τους τηρούν.

Τοποθεσία πελάτη	Όροι και προϋποθέσεις που ισχύουν για την αγορά Υπηρεσιών της Dell Technologies Services	
	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες της Dell Technologies απευθείας από την Dell Technologies	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες της Dell Technologies μέσω εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή της Dell Technologies
ΗΠΑ	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Καναδάς	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Αγγλικά) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Γαλλικά Καναδά)	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Αγγλικά) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Γαλλικά Καναδά)
Χώρες Λατινικής Αμερικής & Καραϊβικής	Τοπικός ιστότοπος <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> που αφορά σε ασυναγώνιστο περιεχόμενο	Τοπικός ιστότοπος <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> που αφορά σε ασυναγώνιστο περιεχόμενο
Ασιατικές χώρες του Ειρηνικού-Ιαπωνία	Τοπικός ιστότοπος <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> 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 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 ισχύει ό,τι συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.
Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική	Τοπικός ιστότοπος <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> που αφορά σε ασυναγώνιστο περιεχόμενο  Επιπλέον, όσοι πελάτες βρίσκονται στη Γαλλία, στη Γερμανία και στο Ηνωμένο Βασίλειο μπορούν να επιλέξουν την ισχύουσα διεύθυνση URL που παρατίθεται παρακάτω:  Γαλλία: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Γερμανία: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingunggen">Dell.de/Geschaeftsbedingunggen</a> Ηνωμένο Βασίλειο: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	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 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 ισχύει ό,τι συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.

\* Εάν οι Πελάτες θέλουν να αποκτήσουν πρόσβαση στον τοπικό τους ιστότοπο [Dell.com](http://Dell.com), δεν έχουν παρά να επισκεφτούν τον ιστότοπο [Dell.com](http://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) στον ιστότοπο της Dell Technologies στη σελίδα [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

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.



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 Technologies ή διεπαφής Ίντερνετ, συμφωνείτε ότι δεσμεύεστε από την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και τις συμφωνίες που ενσωματώνονται μέσω της αναφοράς τους στο παρόν κείμενο. Εάν συνάψετε 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 «Πελάτης» θα αφορά το εν λόγω νομικό πρόσωπο. Εκτός από τη λήψη της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας, σε ορισμένες χώρες ίσως απαιτείται και η επικύρωση υπογεγραμμένου Εντύπου παραγγελίας.

## 6 Περιορισμοί πρόσθετων υπηρεσιών

---

- A. Η ευθύνη της Dell Technologies προς τον Πελάτη που απορρέει από την παροχή της Υπηρεσίας περιορίζεται στην αποκατάσταση της καλής λειτουργίας των Υποστηριζόμενων προϊόντων. Εάν η Dell Technologies δεν αποκαταστήσει τα Υποστηριζόμενα προϊόντα όπως προβλέπει το παρόν έγγραφο, η Dell Technologies θα αντικαταστήσει τα επηρεαζόμενα Υποστηριζόμενα προϊόντα και ενδέχεται να αντικαταστήσει εξαρτήματα με ανταλλακτικά της Dell Technologies. Η Dell Technologies αποποιείται κάθε εγγύηση, συμπεριλαμβανομένων τυχόν σιωπηρών εγγυήσεων εμπορευσιμότητας ή καταλληλότητας για συγκεκριμένο σκοπό και κάθε εγγύηση που προκύπτει στην πορεία της συναλλαγής ή της εμπορικής χρήσης. Η Dell Technologies δεν εγγυάται ότι η λειτουργία των υποστηριζόμενων προϊόντων στα οποία αναφέρεται η παρούσα υπηρεσία θα είναι απρόσκοπη ή χωρίς σφάλματα ούτε ότι η Dell Technologies θα επιδιορθώσει όλες τις βλάβες. Η μοναδική υποχρέωση της Dell Technologies για οποιαδήποτε εγγύηση περιορίζεται στη συντήρηση ή/και αντικατάσταση όπως ορίζει το παρόν έγγραφο.
- B. Η Dell Technologies δεν θα είναι υπεύθυνη για κανένα έξοδο ή ζημιά που προέκυψε από τον Πελάτη, είτε στο εσωτερικό της εταιρείας του Πελάτη ή από τρίτο που πλήρωσε ο Πελάτης, για βλάβη του Υποστηριζόμενου προϊόντος που αφορά τη λειτουργία του ή λόγω άλλης βλάβης του Υποστηριζόμενου προϊόντος ανεξάρτητα από την αιτία της αγωγής στην οποία βασίζεται η αξίωση. Η Dell Technologies δεν θα είναι σε καμία περίπτωση υπεύθυνη προς τον Πελάτη για συμπτωματικές, επακόλουθες ή ειδικές ζημιές κανενός είδους ή για ζημιές που προκύπτουν από την απόδοση των υποστηριζόμενων προϊόντων, την προσωρινή ή μόνιμη απώλεια κερδών που προκύπτει από ή σε σύνδεση με την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, είτε σε αγωγή από δικαιοπραξία, αδικοπραξία (συμπεριλαμβανομένης της αμέλειας) ή από άλλη αιτία. Τα μέσα προστασίας που προβλέπονται ή αναφέρονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας είναι αποκλειστικά, ο Πελάτης και η Dell Technologies αποποιούνται κάθε άλλο μέσο παροχής έννομης προστασίας. Οι περιορισμοί αυτής της ενότητας θα εξακολουθήσουν να ισχύουν μετά την αποτυχία τυχόν αποκλειστικού μέσου προστασίας.
- C. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η Dell Technologies δεν αποθηκεύει, επεξεργάζεται, φιλοξενεί ή διατηρεί δεδομένα του Πελάτη ή προσωπικά δεδομένα.

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

---

- A. **Κάλυψη υλικού:** Ενδέχεται να ισχύουν περιορισμοί στην κάλυψη υλικού και να διατίθενται υπηρεσίες για άρση αυτών των περιορισμών υλικού με πρόσθετη χρέωση. Επικοινωνήστε με έναν αναλυτή τεχνικής υποστήριξης της Dell Technologies για περισσότερες λεπτομέρειες.
- B. **Αποτυχία επιστροφής:**  
Η υποχρέωση της Dell Technologies να εκτελέσει τις Υπηρεσίες θα ικανοποιηθεί όταν η Dell Technologies έχει επιχειρήσει τις κατάλληλες τεχνικές επιδιόρθωσης τις οποίες η Dell Technologies κρίνει ότι είναι αποτελεσματικές για την επίλυση του προβλήματος υποστήριξης του Πελάτη που παρουσιάζεται στην Dell Technologies μετά την επικοινωνία με την Dell Technologies για υποστήριξη, σύμφωνα με την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, ακόμα κι αν η Dell Technologies κρίνει ότι το ζήτημα υποστήριξης που ο Πελάτης παρουσίασε στην Dell Technologies δεν μπορεί να επιλυθεί. Εάν η Dell Technologies παραδώσει μονάδα αντικατάστασης στον Πελάτη, ο Πελάτης πρέπει να παραχωρήσει το ελαττωματικό σύστημα ή εξάρτημα στην Dell Technologies, εκτός εάν έχει αγοράσει την υπηρεσία «Διατηρήστε τον σκληρό σας δίσκο» για το επηρεαζόμενο σύστημα οπότε μπορεί να κρατήσει τους αντίστοιχους σκληρούς δίσκους. Εάν ο Πελάτης δεν παραχωρήσει το ελαττωματικό σύστημα ή εξάρτημα στην Dell Technologies 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 (στην περίπτωση που η μονάδα αντικατάστασης δεν παραδόθηκε προσωπικά από τεχνικό της Dell), ο Πελάτης συμφωνεί να καταβάλει στην Dell Technologies 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 Technologies, εκτός των άλλων νόμιμων δικαιωμάτων και ένδικων μέσων που έχει στη διάθεσή της, μπορεί να τερματίσει την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας κατόπιν ειδοποίησης.
- C. **Αποθέματα εξαρτημάτων:** Επί του παρόντος, η Dell Technologies διατηρεί αποθέματα εξαρτημάτων σε διάφορες περιοχές σε όλο τον κόσμο. Ενδέχεται να μην υπάρχει απόθεμα επιλεγμένων εξαρτημάτων στην πλησιέστερη τοποθεσία της περιοχής του Πελάτη. Εάν ένα εξάρτημα που χρειάζεται για την επισκευή του Υποστηριζόμενου προϊόντος δεν είναι διαθέσιμο σε εγκατάσταση της Dell Technologies κοντά στην τοποθεσία του Πελάτη και πρέπει να μεταφερθεί από άλλη εγκατάσταση, θα αποσταλεί με παράδοση την επόμενη ημέρα. Οι χώροι αποθήκευσης εξαρτημάτων για απόκριση εντός τεσσάρων (4) ωρών διατηρούν βασικά αποθέματα εξαρτημάτων, όπως ορίζεται από την Dell Technologies. Βασικό στοιχείο θεωρείται εκείνο το οποίο, εάν υποστεί βλάβη, ενδέχεται να εμποδίσει την εκτέλεση βασικών λειτουργιών του συστήματος. Στα εξαρτήματα που δεν θεωρούνται κρίσιμης σημασίας ενδεικτικά περιλαμβάνονται: λογισμικό, μονάδες δισκέτας, μονάδες μέσων, μόντεμ, ηχεία, κάρτες ήχου, μονάδες συμπίεσης αρχείων (zip), οθόνες, πληκτρολόγια και ποντίκια. Προκειμένου ο Πελάτης να λάβει εξαρτήματα εντός τεσσάρων (4) ωρών πρέπει να βρίσκεται εντός της περιοχής κάλυψης που καθορίζεται από την Dell Technologies. Η Dell Technologies διατηρεί μόνο αποθέματα εξαρτημάτων σύμφωνα με τις τυπικές διαμορφώσεις. Η διατήρηση αποθεμάτων ανταλλακτικών απαιτεί περιθώριο τριάντα (30) ημερών.
- D. **Ready to Service:** Το διάστημα Ready to Service (RTS) είναι ο αριθμός των ημερών που απαιτούνται για την προετοιμασία της υπηρεσίας μετά την ημερομηνία αποδοχής της Εντολής αγοράς σας και εμφανίζεται στην Προσφορά πελάτη. Η Dell Technologies θα ξεκινήσει την παροχή της Υπηρεσίας από την ημερομηνία που εμφανίζεται στην προσφορά του Πελάτη. Η διατήρηση αποθεμάτων εξαρτημάτων απαιτεί πρόσθετο χρόνο. Η Υπηρεσία παρέχεται σε βάση βέλτιστης προσπάθειας ανάμεσα στην ημερομηνία αποδοχής της Εντολής αγοράς σας και τη λήξη του διαστήματος RTS.



- E. **Κυριότητα εξαρτημάτων υπηρεσίας:** Όλα τα ανταλλακτικά της Dell Technologies που αφαιρούνται από το Υποστηριζόμενο προϊόν και επιστρέφονται στην Dell περιέρχονται στην κυριότητα της Dell Technologies. Ο Πελάτης πρέπει να καταβάλει στην Dell Technologies, με βάση τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές λιανικής, την αξία κάθε εξαρτήματος που αφαιρείται από το Υποστηριζόμενο προϊόν κατά τις εργασίες συντήρησης και το κρατά ο Πελάτης (πλην των σκληρών δίσκων από Υποστηριζόμενα προϊόντα που καλύπτονται από την υπηρεσία «Διατηρήστε τον σκληρό σας δίσκο») εάν ο Πελάτης παρέλαβε εξαρτήματα αντικατάστασης από την Dell Technologies. Κατά την εκτέλεση επισκευών, η Dell Technologies προβαίνει στη χρήση και ο Πελάτης την εξουσιοδοτεί ρητά για τη χρήση καινούριων και επιδιορθωμένων εξαρτημάτων που κατασκευάζονται από διάφορους κατασκευαστές.

## 8 Περίοδος ισχύος Υπηρεσίας

---

Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας αρχίζει να ισχύει από την ημερομηνία που παρατίθεται στην προσφορά και συνεχίζει να ισχύει έως το τέλος της περιόδου («Περίοδος ισχύος») που υποδεικνύεται στην προσφορά. 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 κάθε Υπηρεσίας υποδεικνύονται στην προσφορά. Αν δεν υπάρχει άλλη γραπτή συμφωνία μεταξύ Dell Technologies και Πελάτη, οι αγορές Υπηρεσιών στο πλαίσιο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας πρέπει να γίνουν αποκλειστικά για εσωτερική χρήση από τον Πελάτη και όχι για μεταπώληση ή για σκοπούς λειτουργίας γραφείου υπηρεσιών.

## 9 Σημαντικές πρόσθετες πληροφορίες

---

- A. **Νέος προγραμματισμός:** Αφού η Υπηρεσία προγραμματιστεί, τυχόν αλλαγές στο πρόγραμμα πρέπει να γίνονται τουλάχιστον 8 ημερολογιακές ημέρες πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία. Εάν ο Πελάτης επαναπρογραμματίσει την εν λόγω Υπηρεσία εντός 7 ή λιγότερων ημερών πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία, θα επιβαρυνθεί με τέλος επαναπρογραμματισμού που δεν μπορεί να υπερβαίνει το 25% του ποσού που κατέβαλε για τις Υπηρεσίες. Κάθε επαναπρογραμματισμός της Υπηρεσίας πρέπει να επιβεβαιώνεται τουλάχιστον 8 ημέρες πριν από την έναρξη της Υπηρεσίας.
- B. **Εμπορικά εύλογα όρια στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας:** Η Dell Technologies 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 Technologies ή για τους παροχείς υπηρεσιών της Dell Technologies, ή εάν δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Η Dell Technologies δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε αποτυχία ή καθυστέρηση εκπλήρωσης των υποχρεώσεων της εξαιτίας λόγων που δεν δύναται 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.
- C. **Προαιρετικές υπηρεσίες:** Οι προαιρετικές υπηρεσίες (όπως η υποστήριξη στο σημείο όπου τη χρειάζεστε, η εγκατάσταση, οι συμβουλευτικές υπηρεσίες, οι διαχειριζόμενες και επαγγελματικές υπηρεσίες, η διαχείριση τεχνικού λογαριασμού τεχνικού ή οι υπηρεσίες εκπαίδευσης) ενδέχεται να είναι διαθέσιμες για αγορά από την Dell Technologies και διαφέρουν ανάλογα με την τοποθεσία του Πελάτη. Για τις προαιρετικές υπηρεσίες ίσως απαιτείται ξεχωριστή συμφωνία με την Dell Technologies. Εάν δεν υπάρχει συμφωνία αυτού του είδους, οι προαιρετικές υπηρεσίες παρέχονται με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- D. **Ανάθεση:** Η Dell Technologies έχει το δικαίωμα να αναθέσει την εν λόγω Υπηρεσία ή/και Περιγραφή υπηρεσίας σε ειδικευμένους τρίτους παροχείς υπηρεσιών.

E. **Ακύρωση:** Η Dell Technologies έχει το δικαίωμα να ακυρώσει την εν λόγω Υπηρεσία ανά πάσα στιγμή κατά την Περίοδο ισχύος της για οποιονδήποτε από τους λόγους που ακολουθούν:

- 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 αναλυτή που τον βοηθά ή με τον τεχνικό που επισκέφθηκε τις εγκαταστάσεις του ή
- Ο Πελάτης δεν τήρησε όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

Εάν η Dell Technologies 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 τον λόγο της ακύρωσης και την ημερομηνία έναρξης ισχύος της, η οποία δεν μπορεί να απέχει λιγότερο από δέκα (10) ημέρες από την ημερομηνία αποστολής της ειδοποίησης για την ακύρωση από την Dell Technologies στον Πελάτη, εκτός εάν η τοπική νομοθεσία προβλέπει άλλες διατάξεις περί ακύρωσης οι οποίες δεν επιτρέπεται να διαφοροποιηθούν βάσει συμφωνίας. Εάν η Dell Technologies ακυρώσει την εν λόγω υπηρεσία βάσει της παρούσας παραγράφου, ο Πελάτης δεν δικαιούται επιστροφή των καταβληθέντων ή οφειλόμενων ποσών προς την Dell Technologies.

F. **Γεωγραφικοί περιορισμοί και μεταφορά:** Η παρούσα Υπηρεσία παρέχεται στους χώρους που αναφέρονται στο τιμολόγιο του 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 Technologies ή εάν οι λεπτομέρειες της διαμόρφωσης έχουν αλλάξει και δεν έχουν αναφερθεί στην Dell Technologies, τότε η Dell Technologies 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. Η τιμή των Υπηρεσιών ενδέχεται να διαφέρει σε μια τοποθεσία διαφορετική από τη γεωγραφική τοποθεσία που αναφέρεται στο αρχείο υπηρεσιών της Dell Technologies για το Υποστηριζόμενο προϊόν σας και είστε υπεύθυνοι να αποπληρώσετε το πρόσθετο αντίτιμο για τις Υπηρεσίες στη νέα τοποθεσία, με βάση τα ισχύοντα. Δεν θα δικαιούστε καμία αποζημίωση για το ποσό που καταβάλατε αρχικά για την υπηρεσία, εάν η τιμή είναι χαμηλότερη στη νέα τοποθεσία. Οι επιλογές για την Υπηρεσία στις οποίες περιλαμβάνονται τα επίπεδά 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 Technologies να παράσχει τις Υπηρεσίες σε μετεγκατεστημένα Προϊόντα εξαρτάται από ποικίλους παράγοντες, όπου ενδεικτικά περιλαμβάνονται η κατά τόπους διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας, πρόσθετες χρεώσεις και η επιθεώρηση και ο έλεγχος και η εκ νέου πιστοποίηση των μετεγκατεστημένων Προϊόντων με τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές της Dell Technologies για υλικά και παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών.

G. Η Dell Technologies δεν θα αναλάβει τις υποχρεώσεις οποιουδήποτε κατασκευαστή που προβλέπει η εγγύηση των Υποστηριζόμενων προϊόντων.

H. Η Dell Technologies δεν θα αναλάβει τις υποχρεώσεις οποιουδήποτε κατασκευαστή που προβλέπει η εγγύηση λογισμικού ούτε θα προβεί σε συντήρηση λογισμικού οποιουδήποτε είδους, σύμφωνα με την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

- I. **Εξαιρέσεις υπηρεσιών και πρόσθετες χρεώσεις:** Οι Υπηρεσίες που οφείλονται στα παρακάτω αίτια υπόκεινται σε πρόσθετες χρεώσεις: (α) αμέλεια Πελάτη ή οποιουδήποτε τρίτου, (β) εσφαλμένη ή κακή χρήση, συμπεριλαμβανομένης της αδυναμίας λειτουργίας των Υποστηριζόμενων προϊόντων σύμφωνα με τις προδιαγραφές του OEM, (γ) μετακίνηση, μεταφορά ή επαναδιαμόρφωση των Υποστηριζόμενων προϊόντων σε αντίθεση με τις προδιαγραφές του OEM, (δ) συντήρηση ή επιδιόρθωση των Υποστηριζόμενων προϊόντων από οποιονδήποτε άλλον εκτός της Dell Technologies, (ε) βλάβη εξοπλισμού που δεν έχει συντηρηθεί από την Dell Technologies, (στ) αίτια εξωτερικά προς τα Υποστηριζόμενα προϊόντα όπως φωτιά, νερό, βλάβη ή διακύμανση ηλεκτρικού ρεύματος, ανεπαρκής ψύξη, γεγονότα ανωτέρας βίας και βλάβες που κανονικά καλύπτονται από τις ασφάλειες. Η Dell Technologies μπορεί κατά τη διακριτική της ευχέρεια να χρεώσει για επισκέψεις τεχνικών που αφορούν Υποστηριζόμενα προϊόντα σε κανονική κατάσταση λειτουργίας, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά των σχετικών βλαβών και επισκέψεων τεχνικών για Υποστηριζόμενα προϊόντα όταν δεν διαπιστώνεται καμία βλάβη.
- J. **Μεταβίβαση υπηρεσίας:** Στο πλαίσιο των περιορισμών που διατυπώνονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, ο Πελάτης επιτρέπεται να μεταβιβάσει την Υπηρεσία σε κάποιον τρίτο που θα αγοράσει το Υποστηριζόμενο προϊόν του Πελάτη στο σύνολό του προτού λήξει η εκάστοτε Περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας, υπό 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 δικαιούχο) και ότι ο νέος δικαιούχος εκτελεί τα βήματα ενεργοποίησης που απαιτεί η Dell Technologies για την αγορά αυτής της υπηρεσίας. Ενδέχεται να ισχύει τέλος μεταβίβασης και η τιμή για τον επόμενο δικαιούχο ενδέχεται να διαφέρει από την τιμή του Πελάτη που κάνει τη μεταβίβαση. 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.

## 10 Κριτήρια πληρωμών

---

- A. **Σταθερό τέλος** (βασίζεται στα συστήματα που αναφέρονται στην Προσφορά πελάτη): Η πληρωμή των Υπηρεσιών είναι ένα ετήσιο τέλος. Ανατρέξτε στην Προσφορά πελάτη σας για τη λίστα των Υποστηριζόμενων προϊόντων και αναλυτικές τιμές.
- B. **Παραδοχές τιμολόγησης:** Σε περίπτωση που οι λεπτομέρειες ενός προϊόντος που αναφέρεται στην Προσφορά πελάτη σας δεν είναι έγκυρες ή πλήρεις για τα πραγματικά συστήματα, οι τιμές της Dell Technologies ενδέχεται να αλλάξουν.
- C. **Διαμόρφωση συστημάτων:** Οι τιμές βασίζονται στη διαμόρφωση των συστημάτων κατά την έναρξη της υπηρεσίας. Κάθε αλλαγή στη διαμόρφωση ενδέχεται να οδηγήσει σε αλλαγή τιμής.
- D. **Τιμολόγια/Όροι πληρωμών:** Τα τιμολόγια τις Υπηρεσίες θα εκδίδονται εκ των προτέρων, με την παραλαβή της Εντολής αγοράς του πελάτη που αναφέρει την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας. Η πληρωμή θα καταβάλλεται στο νόμισμα που υποδεικνύεται στην Προσφορά πελάτη σας ή στο τοπικό νόμισμα της αντίστοιχης χώρας ή περιοχής. Η πληρωμή καταβάλλεται τριάντα (30) ημέρες από την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου, εκτός εάν αναφέρεται κάτι διαφορετικό στη συμφωνία σας.
- E. **Μετατροπή νομίσματος:** Οι τιμές μετατροπής νομισμάτων της Dell Technologies βασίζονται στις πραγματικές προθεσμιακές συμβάσεις ή συμβάσεις δικαιωμάτων προαίρεσης αντιστάθμισης κινδύνων που έχει συνάψει με αντισυμβαλλόμενους καθολικού τραπεζικού συστήματος. Αυτές οι τιμές ορίζονται γενικά στην αρχή κάθε τριμήνου, αλλά λόγω της δυναμικής φύσης των αγορών ξένου συναλλάγματος, η Dell Technologies ενδέχεται οποιαδήποτε στιγμή να αλλάξει τα εργαλεία, τα νομίσματα ή τις διαδικασίες του αντισταθμιστικού προγράμματος.
-

- F. **Έξοδα:** Τα έξοδα περιλαμβάνονται στην τιμή του σταθερού τέλους. Εκτός εάν αλλάξει το πεδίο εφαρμογής, η Dell Technologies δεν θα χρεώσει τυχόν πρόσθετα έξοδα για την παροχή των Υπηρεσιών χωρίς τη ρητή έγγραφη συναίνεση του Πελάτη. Τα πρόσθετα έξοδα περιλαμβάνουν έξοδα που σχετίζονται με την Υπηρεσία όπως πραγματικά, εύλογα και απαραίτητα έξοδα ταξιδιών και διαβίωσης.
- G. **Φόροι:** Οι τιμές της Dell Technologies δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ ή άλλους ισχύοντες τοπικούς φόρους.
- H. **Αλλαγές πεδίου εφαρμογής:** Εάν ο Πελάτης αλλάξει ή διευρύνει το πεδίο εφαρμογής των Υπηρεσιών ενδέχεται να εφαρμοστούν πρόσθετες χρεώσεις. Τυχόν πρόσθετη εργασία η οποία απαιτείται εκτός του πεδίου εφαρμογής της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας πρέπει να συμφωνηθεί όπως προσδιορίζει η Διαδικασία ελέγχου αλλαγών.
- I. **Προγραμματισμός υπηρεσιών:** Οι Υπηρεσίες δεν πρέπει να προγραμματίζονται ή να ξεκινούν έως ότου ληφθεί η Εντολή αγοράς (εάν υπάρχει) που αναφέρει την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας από την Dell Technologies. Με την παραλαβή της Εντολής αγοράς που αναφέρει την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, ένας εκπρόσωπος της Dell Technologies επικοινωνεί συνήθως με τον Πελάτη εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών για να ξεκινήσει τον προγραμματισμό των Υπηρεσιών. Ο προγραμματισμός των Υπηρεσιών θα βασιστεί στις προτιμήσεις/απαιτήσεις του Πελάτη και τη διαθεσιμότητα των απαιτούμενων πόρων.
- J. **Τιμολόγηση:** Οι όροι που παρέχει η Dell Technologies στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας (οι οποίοι περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων την τιμολόγηση) θα ισχύουν για τριάντα (30) ημέρες μετά την αρχική παράδοση της Περιγραφής υπηρεσίας στον Πελάτη. Σε περίπτωση που η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας εκτελεστεί από τον Πελάτη μετά το διάστημα των τριάντα (30) ημερών, η Dell Technologies μπορεί κατά τη διακριτική της ευχέρεια (α) να αποδεχτεί την Περιγραφή υπηρεσίας με τους δηλωθέντες όρους ή (β) να απορρίψει την εν λόγω Περιγραφή υπηρεσίας και να παράσχει στον Πελάτη μια τροποποιημένη Περιγραφή υπηρεσίας η οποία θα ορίζει τυχόν απαραίτητες ενημερώσεις επί των όρων της προηγούμενης Περιγραφής υπηρεσίας.

## Πίνακας Α

### ΕΠΙΤΟΠΙΑ ΑΠΟΚΡΙΣΗ

#### Επίπεδα επιτόπιας απόκρισης που διατίθενται για αγορά

Οι παρακάτω χρόνοι απόκρισης ισχύουν για Επιλέξιμο Περιστατικό όπου έχει συμφωνηθεί ρητά με τον Πελάτη στα σχετικά παραστατικά παραγγελίας. Η διαθεσιμότητα ενδέχεται να ποικίλει ανά περιοχή/τοποθεσία – επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων ή υποστήριξης της Dell Technologies για πρόσθετες λεπτομέρειες.

Η Dell θα καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες προκειμένου να ανταποκρίνεται σε Επιλέξιμα Περιστατικά εντός των εξής περιόδων:

Τύπος επιτόπιας απόκρισης	Χρόνος επιτόπου απόκρισης	Περιορισμοί/Ειδικοί όροι
Υπηρεσία επιτόπιας απόκρισης εντός 4 ωρών 7x24	Ο τεχνικός θα πρέπει να φτάσει επιτόπου εντός 4 ωρών από την ολοκλήρωση της αντιμετώπισης του προβλήματος μέσω τηλεφώνου.	Διαθεσιμότητα επτά (7) ημέρες την εβδομάδα, είκοσι τέσσερις (24) ώρες την ημέρα, συμπεριλαμβανομένων των αργιών.
Υπηρεσία επιτόπου απόκρισης την επόμενη εργάσιμη ημέρα *	Ένας τεχνικός μπορεί να σταλεί επιτόπου την επόμενη εργάσιμη ημέρα, αφού προηγηθεί αντιμετώπιση προβλημάτων και διάγνωση μέσω τηλεφώνου.	Διαθεσιμότητα πέντε (5) ημέρες την εβδομάδα, (10) δέκα ώρες την ημέρα - <i>εξαιρουμένων των αργιών</i> . Κλήσεις που λαμβάνονται από ένα κέντρο ειδικών της Dell Technologies μετά τις 5:00 MM* τοπική ώρα Πελάτη (Δευτέρα - Παρασκευή) ή/και αποστολές που υποβάλλονται από την Dell Technologies μετά από αυτή την ώρα ενδέχεται να απαιτούν μία επιπλέον εργάσιμη ημέρα προκειμένου ο τεχνικός εξυπηρέτησης να φτάσει στον χώρο του Πελάτη. Σε περίπτωση που απαιτούνται πρόσθετα εξαρτήματα ή/και πρόσθετοι πόροι από τη στιγμή που θα φτάσει ο τεχνικός στον χώρο του Πελάτη, η εργασία μπορεί να ανασταλεί προσωρινά ωστόσο παραληφθούν τα πρόσθετα εξαρτήματα ή/και πόροι.

<p>6-Hour Call to Repair 7x24: Επιτόπια απόκριση εντός 2 ωρών με Υπηρεσία επισκευής εντός 6 ωρών</p>	<p>Ο τεχνικός θα πρέπει να φτάσει επιτόπου εντός 2 ωρών από την αποστολή και συχνά επισκευάζει το υλικό εντός 6 ωρών από την αποστολή.</p>	<p>Διαθεσιμότητα επτά (7) ημέρες την εβδομάδα, είκοσι τέσσερις (24) ώρες την ημέρα, συμπεριλαμβανομένων των αργιών.</p> <p>Απόκριση εντός 2 ωρών και επισκευή εντός 6 ωρών από την αποστολή.</p> <p>Διαθεσιμότητα για επιλεγμένα μοντέλα Υποστηριζόμενων προϊόντων.</p>
--	--	---

\* Για να έρθει κάποιος τεχνικός την Επόμενη εργάσιμη ημέρα, η κλήση για επίσκεψη τεχνικού πρέπει να ληφθεί από το κέντρο ειδικών της Dell Technologies πριν από την ώρα λήξης αποστολών. Οι ώρες λήξης των αποστολών μπορεί να διαφέρουν ανά χώρα και να κυμαίνονται μεταξύ 3:30 και 5:00 μμ τοπική ώρα Πελάτη (Δευτέρα έως Παρασκευή). Για τις αποστολές που γίνονται μετά την τοπική ώρα λήξης ενδέχεται να χρειαστεί μια επιπλέον εργάσιμη ημέρα για την άφιξη του τεχνικού ή/και των εξαρτημάτων στην τοποθεσία του Πελάτη.

Ισχύει μόνο για σφάλματα ή επισκευές Υποστηριζόμενων προϊόντων. Η Υποστήριξη λογισμικού δεν εμπίπτει στο αντικείμενο της Υπηρεσίας.

© 2016 Dell Technologies Inc. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Στο παρόν έγγραφο ενδέχεται να χρησιμοποιούνται εμπορικά σήματα και εμπορικές ονομασίες ως αναφορά είτε στα νομικά πρόσωπα που διατηρούν αξιώσεις για τα σήματα και τις ονομασίες είτε στα προϊόντα των εν λόγω νομικών προσώπων. Επίσης, μπορεί να διατεθεί έντυπο αντίγραφο των όρων και των προϋποθέσεων πωλήσεων της Dell Technologies κατόπιν σχετικού αιτήματος.