



Περιγραφή υπηρεσίας της Dell

Υποστήριξη ανά μεμονωμένο περιστατικό – Ιδιώτες καταναλωτές

Επισκόπηση Υπηρεσίας

Η Dell βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει Υποστήριξη ανά μεμονωμένο περιστατικό (Single Incident Support) (στο εξής «Υπηρεσία») με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας (ή «Συμφωνία») στους μη επιχειρηματικούς πελάτες μας, δηλαδή σε ιδιώτες καταναλωτές (που έχουν αγοράσει προϊόντα για προσωπική χρήση). Η Υποστήριξη υλισμικού της Dell με εγγύηση η οποία λήγει μετά από κάθε μεμονωμένο περιστατικό καλύπτει την εξ αποστάσεως διάγνωση προβλημάτων στο σύστημα της Dell που χρησιμοποιείτε, συμπεριλαμβανομένων εσωτερικών παρελκόμενων των οποίων η εγκατάσταση είχε γίνει στο εργοστάσιο.

Η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη επί πληρωμή και προσφέρεται ανά μεμονωμένο περιστατικό σε πελάτες που δεν έχουν πλέον εγγύηση υλισμικού ούτε κάλυψη μέσω υπηρεσιών ή αντιμετωπίζουν στο υλισμικό ή στο λογισμικό τους πρόβλημα που δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της περιορισμένης εγγύησης υλισμικού της Dell ή της σύμβασης παροχής υπηρεσιών. Εφόσον ο Πελάτης (στο εξής «Πελάτης» ή «εσείς») αγοράσει από την Dell την εν λόγω Υπηρεσία, συμφωνεί ότι δεσμεύεται από όλους τους όρους και όλες τις προϋποθέσεις που διατυπώνονται στο παρόν έγγραφο (στο εξής «Περιγραφή υπηρεσίας»).

Η παρούσα περιγραφή υπηρεσίας αποτελεί σύμβαση που συνάπτετε με την Dell. Σας παρακαλούμε να αφιερώσετε λίγο χρόνο για να διαβάσετε τους όρους και τις προϋποθέσεις που ακολουθούν βάσει των οποίων η Dell (στο εξής «Dell») συμφωνεί να παράσχει τις υπηρεσίες.

Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας διέπεται από τους Εμπορικούς όρους πωλήσεων της Dell. **Οι εμπορικές εγγυήσεις και/ή οι προσφορές υπηρεσιών της Dell δεν επηρεάζουν ισχύουσες τυπικές εγγυήσεις ή άλλα δικαιώματα για τους καταναλωτές.**

Δικαίωμα χρήσης της Υπηρεσίας για περιστατικά διάγνωσης και επισκευής λογισμικού

Στους τύπους συστημάτων που δικαιούνται την Υπηρεσία περιλαμβάνονται επιλεγμένοι επιτραπέζιοι υπολογιστές της Dell, φορητοί υπολογιστές της Dell, υπολογιστές τύπου tablet της Dell και πολυλειτουργικοί (All-In-One (AIO)) υπολογιστές της Dell. Η Dell έχει το δικαίωμα να επικαιροποιεί κατά διαστήματα τη λίστα των Υποστηριζόμενων Προϊόντων.

Ο Πελάτης, για να του παρασχεθεί η Υπηρεσία, πρέπει να επιβεβαιώσει ότι έχει πλήρη πρόσβαση στο υλισμικό που αποτελεί τη βάση του προβλήματος και ότι έχει ολοκληρώσει τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας οιασδήποτε λογισμικών ή δεδομένων που ενδέχεται να επηρεαστούν κατά την παροχή της Υπηρεσίας, επειδή η Dell ουδεμία ευθύνη αναλαμβάνει για απώλεια δεδομένων ή εφαρμογών. Για περισσότερες πληροφορίες ανατρέξτε στην ενότητα «Ευθύνες Πελάτη».

Η Υπηρεσία επισκευής λογισμικού στο πλαίσιο Υποστήριξης ανά μεμονωμένο περιστατικό μπορεί να προσφερθεί ανά μεμονωμένο περιστατικό ή για πολλαπλά περιστατικά/ετησίως επί πληρωμή προκειμένου να παρασχεθεί βοήθεια για την επίλυση απομονωμένων και συγκεκριμένων προβλημάτων λογισμικού. Όταν αγοράσετε την Υπηρεσία για μεμονωμένο περιστατικό, η υποστήριξη περιορίζεται μόνο σε ένα προϊόν με την επωνυμία της Dell. Όταν αγοράσετε την Υπηρεσία ως πακέτο για πολλαπλά περιστατικά με καθορισμένη περίοδο ισχύος της σύμβασης (για παράδειγμα, τέσσερα περιστατικά ανά συμβασιακό έτος), καλύπτονται ένα ή περισσότερα προϊόντα με την επωνυμία της Dell αλλά τα αχρησιμοποιήτα περιστατικά λήγουν στο τέλος του συμβασιακού έτους. Η εν λόγω Υπηρεσία περιλαμβάνει τα εξής:

- Βοήθεια εξ αποστάσεως για την αντιμετώπιση προβλημάτων λογισμικού στη διάρκεια του τοπικού ωραρίου εργασίας (πλην των επίσημων κατά τόπους εθνικών αργιών).
- Μεμονωμένο διαγνωστικό συμβάν βοήθειας εξ αποστάσεως για την αντιμετώπιση συνήθων προβλημάτων υποστήριξης σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα στον οποίο παρατίθενται οι διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης και η περιγραφή τους, εφόσον είναι διαθέσιμες και με τη συγκατάθεση του Πελάτη, οπότε οι τεχνικοί της Dell έχουν το δικαίωμα να συνδεθούν απευθείας στο σύστημά σας μέσω ασφαλούς σύνδεσης Ίντερνετ για ταχύτερη αντιμετώπιση των προβλημάτων.

Με την υποστήριξη ανά περιστατικό παρέχεται βοήθεια σε μία από τις εξής περιπτώσεις:

Διαθέσιμες υπηρεσίες για υποστήριξη λογισμικού ανά περιστατικό	Περιγραφή υποστήριξης
Λογισμικό (υποστήριξη εφαρμογών ή OS)	Βοήθεια για την εγκατάσταση λειτουργικών συστημάτων (OS) και υποστήριξη για τη διάρθρωσή τους ή αρωγή για ερωτήσεις ή προβλήματα όσον αφορά συνήθεις εφαρμογές στις οποίες περιλαμβάνονται λογισμικά λογιστικής, σουίτες παραγωγικότητας, προγράμματα περιήγησης και βοηθητικά προγράμματα. Βασική εγκατάσταση των περισσότερων λογισμικών 3των κατασκευαστών. Μπορείτε να δείτε την τρέχουσα λίστα για την Ευρεία υποστήριξη λογισμικού όσον αφορά Premium Support και να βρείτε αναλυτικότερες πληροφορίες για τα υποστηριζόμενα λογισμικά στην ιστοσελίδα www.dell.com/comprehensive .
Δικτύωση (υποστήριξη εκτυπωτών, δικτύωσης & ασύρματης επικοινωνίας)	Βοήθεια για τη ρύθμιση και/ή τη διάγνωση προβλημάτων σε διομήτιμα ασύρματα δίκτυα και δίκτυα Ethernet. Βοήθεια για τη ρύθμιση εκτυπωτών και τη σύνδεσή τους σε υπάρχον ασύρματο δίκτυο.
Αποκατάσταση εύρυθμης λειτουργίας κατόπιν προσβολής από ιούς (υποστήριξη για την αφαίρεση ιών/προγραμμάτων υποκλοπής).	Βοήθεια για την αντιμετώπιση προβλημάτων και την αποκατάσταση της εύρυθμης λειτουργίας συστημάτων κατόπιν προσβολής τους από τα περισσότερα προγράμματα ιών και υποκλοπής.
Δεδομένα (υποστήριξη για μετακίνηση δεδομένων, δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας & μεταφορά αρχείων).	Βοήθεια για την αντιγραφή δεδομένων από έναν σκληρό δίσκο σε κάποιον άλλο και μετακίνηση δεδομένων από ένα σύστημα σε κάποιο άλλο. Διαμόρφωση και προετοιμασία της μονάδας δίσκου που παραλαμβάνει τα μεταφερόμενα δεδομένα για λειτουργία σε κεντρικό σύστημα. Βοήθεια για τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων του Πελάτη από υπολογιστή της Dell σε εξωτερικά μέσα ιδιοκτησίας του Πελάτη. Βοήθεια στη χρήση βοηθητικών προγραμμάτων λογισμικού για την ανάκτηση ελλιπών ή αλλοιωμένων αρχείων όπου είναι δυνατό. (Ορισμένα αρχεία ενδέχεται να μην είναι ανακτήσιμα.)
Ασφάλεια (υποστήριξη προστατευμένων υπολογιστών)	Βοήθεια για τη βασική διάρθρωση και την εγκατάσταση λογισμικού ασφάλειας (που έχει αγοραστεί χωριστά από τον Πελάτη) και τον καθορισμό σαρώσεων για ιούς και προσωπικών τειχών προστασίας.

Αποκατάσταση εύρυθμης λειτουργίας κατόπιν προσβολής από λογισμικό υποκλοπής/ιό. Ο πελάτης αναγνωρίζει ότι η αλλοίωση του συστήματος ή η αποκατάσταση της εύρυθμης λειτουργίας κατόπιν προσβολής από ορισμένα προγράμματα υποκλοπής και ιούς ενδέχεται να επηρεάσει αρνητικά τις επιδόσεις ορισμένων προγραμμάτων. Επιπλέον, με βάση τις άδειες ορισμένων λογισμικών ενδέχεται να μην επιτρέπεται η μεταβολή ή η κατάργηση προγραμμάτων αυτού του είδους. Ο Πελάτης έχει την ευθύνη να εξετάσει τις άδειες αυτές και να διασφαλίσει ότι δεν θα τις επηρεάσουν οι διαδικασίες που θα εκτελεστούν στο πλαίσιο των Υπηρεσιών ή ότι, αν θα τις επηρεάσουν, θεωρεί αποδεκτές τις συνέπειές τους στις εν λόγω άδειες ή στις επιδόσεις του συστήματος. Ο Πελάτης, συν τοις άλλοις, αναγνωρίζει ότι δεν μπορεί να υπάρξει καμία εγγύηση ότι μετά την παροχή των εν λόγω Υπηρεσιών δεν θα επιστρέψουν ούτε θα εμφανιστούν πρόσθετα προγράμματα υποκλοπής και άλλοι ιοί σε κάποιο σύστημα του

Πελάτη. Λόγω της αυξανόμενης πολυπλοκότητας των ενεργειών αποκατάστασης της εύρυθμης λειτουργίας ενός συστήματος κατόπιν προσβολής του από κακόβουλο λογισμικό/ιούς και λόγω των ποικίλων προβλημάτων που ενδέχεται να ανακύψουν εφόσον εισχωρήσει κακόβουλος κώδικας, ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι μετά την υλοποίηση της εν λόγω Υπηρεσίας από την Dell ουδεμία εγγύηση παρέχεται ότι δεν θα υπάρχει κανένα κακόβουλο λογισμικό. Η Dell θεωρεί δεδομένο ότι οι πελάτες της χρησιμοποιούν λογισμικό προστασίας, π.χ. πρόγραμμα προστασίας από ιούς/κακόβουλο λογισμικό και τείχη προστασίας, προκειμένου να προστατέψουν το δικό τους δίκτυο και τα δικά τους συστήματα από ανεξουσιοδοτητή πρόσβαση και αυτοματοποιημένη εξάπλωση κακόβουλου λογισμικού. Επιπλέον, ο Πελάτης πρέπει να έχει ενεργή συνδρομή σε υπηρεσία προστασίας από ιούς προτού του παρασχεθεί βοήθεια για τη ρύθμιση αντιϊικών προγραμμάτων.

Αντιγραφή αρχείων. Υπάρχουν νομικές απαγορεύσεις για την αντιγραφή υλικού που προστατεύεται από τη νομοθεσία περί πνευματικών δικαιωμάτων. Ο Πελάτης δηλώνει ότι έχει τα πνευματικά δικαιώματα ή άδεια αντιγραφής όλων των αρχείων που υπάρχουν στο σύστημά του και ότι στο σύστημά του δεν υπάρχουν αρχεία που θα μπορούσαν να καταστήσουν την Dell υπόλογο για παραβίαση πνευματικών δικαιωμάτων αν η Dell τα αντιγράψει στο πλαίσιο των Υπηρεσιών. Στα αρχεία αυτά ενδεικτικά περιλαμβάνονται αρχεία μουσικής, αρχεία ταινιών ή φωτογραφικά αρχεία που υπόκεινται σε περιορισμούς λόγω προστασίας πνευματικών δικαιωμάτων. Ο Πελάτης αποδέχεται την ευθύνη και συμφωνεί να αποζημιώσει και να απαλλάξει την Dell από οιαδήποτε και κάθε ευθύνη για ζημιές, αξιώσεις ή νομικές διαδικασίες που οφείλονται στην αποτυχία του Πελάτη να αφαιρέσει αρχεία αυτού του είδους από το σύστημά του προτού καλέσει την Dell για τις Υπηρεσίες.

Πρόσθετες εξαιρέσεις για περιστατικά επισκευής λογισμικού. Για να μην υπάρχουν αμφιβολίες, παραθέτουμε τις δραστηριότητες που δεν περιλαμβάνονται στο πεδίο περιστατικών επισκευής λογισμικού.

- Υπηρεσία επισκευής υλισμικού ή εξαρτήματα και εργατικά
- Τεχνική υποστήριξη για εφαρμογές λογισμικού δοκιμαστικής χρήσης
- Τεχνική υποστήριξη για εφαρμογές λογισμικού τις οποίες η Dell θεωρεί μη συνήθεις ή οι οποίες δεν υποστηρίζονται από τον αρχικό κατασκευαστή (OEM)
- Παιχνίδια και πακέτα πρόσθετων εφαρμογών μετά την ημερομηνία αγοράς (π.χ. εκπαιδευτικά πακέτα)
- Υποστήριξη για προηγμένη ενσύρματη/ασύρματη δικτύωση ή βελτιστοποίηση δικτύων
- Υποστήριξη για ανάπτυξη στον Ιστό, προγραμματισμό βάσεων δεδομένων ή βοήθεια για τη δημιουργία δεσμών ενεργειών
- Περιπτώσεις στις οποίες η Dell κρίνει ότι δεν υπάρχει διαπιστωμένο πρόβλημα (δεν είναι δυνατή η αναδημιουργία του σφάλματος)
- Κάθε υπηρεσία, εργασία ή δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται συγκεκριμένα στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

Δικαίωμα χρήσης της Υπηρεσίας για περιστατικά διάγνωσης υλισμικού

Στους τύπους συστημάτων που δικαιούνται την Υπηρεσία περιλαμβάνονται επιλεγμένοι επιτραπέζιοι υπολογιστές της Dell, φορητοί υπολογιστές της Dell, υπολογιστές τύπου tablet της Dell και πολυλειτουργικοί (All-In-One (AIO)) υπολογιστές της Dell ηλικίας κάτω των πέντε ετών (σε σχέση με την αρχική ημερομηνία του τιμολογίου) (στο εξής «Υποστηριζόμενα Προϊόντα»). Η Dell έχει το δικαίωμα να επικαιροποιεί κατά διαστήματα τη λίστα των Υποστηριζόμενων Προϊόντων. Επίσης ενδέχεται να μην υποστηρίζονται ορισμένα παλαιότερα μοντέλα προϊόντων ηλικίας κάτω των 5 ετών αν, για παράδειγμα, δεν υπάρχουν διαθέσιμα ετοιμοπαράδοτα εξαρτήματά τους.

Η Υπηρεσία καλύπτει μόνο διάγνωση κάποιου προβλήματος υλισμικού και ίσως χρειαστεί να επιβαρυνθείτε με πρόσθετες χρεώσεις αν απαιτούνται εξαρτήματα και εργατικά για την επισκευή του υλισμικού με τη συγκατάθεσή σας, αφού προηγηθεί χωριστή προσφορά για τα εξαρτήματα και/ή τις υπηρεσίες εγκατάστασης.

Η Υπηρεσία δεν περιλαμβάνει την αντιμετώπιση προβλημάτων σε μέσα λογισμικού, λογισμικό και εφαρμογές, εξαρτήματα που δεν κατασκευάζει η Dell ή αναβάθμιση εξαρτημάτων. Αν χρειαστείτε υποστήριξη αυτού του είδους, κάποιος εκπρόσωπος του τμήματος Τεχνικής Υποστήριξης της Dell μπορεί να σας βοηθήσει, έναντι πρόσθετης αμοιβής, να εξακριβώσετε ποιο είναι το σωστό αναβαθμίσιμο εξάρτημα.

Η συγκεκριμένη Υπηρεσία δεν καλύπτει περιφερειακά εξαρτήματα. «Περιφερειακά εξαρτήματα» είναι όσα αποσπώνται από τον υπολογιστή, στα οποία ενδεικτικά περιλαμβάνονται πληκτρολόγια, ποντίκια, εξωτερικοί σκληροί δίσκοι και οθόνες.

Ο Πελάτης, για να του παρασχεθεί η Υπηρεσία, πρέπει να επιβεβαιώσει ότι έχει πλήρη πρόσβαση στο υλισμικό που αποτελεί τη βάση του προβλήματος και ότι έχει ολοκληρώσει τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας οιαδήποτε λογισμικών ή δεδομένων που ενδέχεται να επηρεαστούν κατά την παροχή της Υπηρεσίας, επειδή η Dell ουδεμία ευθύνη αναλαμβάνει για απώλεια δεδομένων ή εφαρμογών. Για περισσότερες πληροφορίες ανατρέξτε στην ενότητα «Ευθύνες Πελάτη».

Πρόσθετες εξαιρέσεις για περιστατικά επισκευής υλισμικού. Για να μην υπάρχουν αμφιβολίες, παραθέτουμε τις δραστηριότητες που δεν περιλαμβάνονται στο πεδίο περιστατικών επισκευής υλισμικού.

- Ερωτήσεις για τη γενική και την επιμέρους χρήση υλισμικού ή λογισμικού.
- Διάρθρωση και διαγνωστικά του εργοστασιακά εγκατεστημένου λειτουργικού συστήματος ή των εργοστασιακά εγκατεστημένων εφαρμογών της Dell για χρήση με εφαρμογές και υλισμικό που έχει εγκαταστήσει ο Πελάτης.
- Διάρθρωση, εγκατάσταση και επικύρωση λειτουργικών συστημάτων, λογισμικού, εφαρμογών ή προγραμμάτων οδήγησης/επιδιορθώσεων (που δεν παρέχονται από τον κατασκευαστή του εξοπλισμού).
- Εμπορικές αναβαθμίσεις, π.χ. για προϊόντα της Microsoft®, είτε έχουν αγοραστεί από τον εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή της Dell είτε όχι.
- Διάρθρωση κάθε λογισμικού επικοινωνίας, εκτός αν απαιτείται για την αντιμετώπιση προβλημάτων.
- Κάθε υλισμικό και περιφερειακή συσκευή που δεν παρέχονται από τον κατασκευαστή του εξοπλισμού, η εγκατάστασή τους και η συμβατότητά τους με υλισμικό που φέρει την επωνυμία της Dell. Ενδέχεται να παρέχει υποστήριξη ο αρχικός κατασκευαστής του προϊόντος.
- Κάθε υλισμικό και περιφερειακή συσκευή που δεν παρέχονται από τον κατασκευαστή του εξοπλισμού, εκτός αν καθορίζεται κάτι διαφορετικό.
- Αναβαθμίσεις BIOS/υλικολογισμικού για συστήματα που δεν φέρουν την επωνυμία της Dell, εκτός αν συμβάλλουν στην αποκατάσταση της βλάβης.
- Μη έγκυρες διαρθρώσεις λογισμικού και υλισμικού.
- Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας και ανάκτηση δεδομένων του Πελάτη.
- Εφαρμογές και δεδομένα του Πελάτη.
- Αναλώσιμα εξαρτήματα στα οποία (ενδεικτικά) περιλαμβάνονται προσαρμογείς AC, βίδες, προστατευτικά, πλαστικά, καλώδια, μάνταλα και πόρτες και φθαρτά εξαρτήματα, π.χ. πλαστικά και δισκέτες.
- Μη καίριας σημασίας αποτυχίες που εμπíπτουν στις καθορισμένες ανοχές του συγκεκριμένου κλάδου (π.χ. θόρυβος, μεμονωμένες εικονοπηφίδες (pixel) οθόνης LCD).
- Παιχνίδια και πακέτα πρόσθετων εφαρμογών μετά την ημερομηνία αγοράς (π.χ. εκπαιδευτικά πακέτα).
- Προληπτική συντήρηση.
- Αποκατάσταση συστήματος κατόπιν μόλυνσης από ιούς που δεν οφείλεται στην εγκατάσταση του λειτουργικού συστήματος με βάση τις εργοστασιακά προεπιλεγμένες ρυθμίσεις της Dell.
- Κάθε υπηρεσία, εργασία ή δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται συγκεκριμένα στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

Αγορά της Υπηρεσίας και επικοινωνία με την Dell για την Υπηρεσία

Οι Πελάτες μπορούν να αγοράσουν ή να λάβουν την Υπηρεσία τηλεφωνώντας στο τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης της Dell ή συμμετέχοντας σε σύνοδο διαδικτυακής συνομιλίας με το τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης ή, σε ορισμένες περιορισμένες περιπτώσεις, μέσω του ιστοτόπου ηλ-Υπηρεσιών της Dell (www.dell.com/support). Για αγορές μέσω τηλεφώνου επικοινωνήστε με τους εκπροσώπους του τμήματος Τεχνικής Υποστήριξης της εταιρείας μας καλώντας τους αριθμούς που υποδεικνύονται στον ιστότοπο της Dell.

Όταν επικοινωνήσετε με την Dell για την Υπηρεσία, ο τεχνικός της Dell θα ζητήσει τον αριθμό της παραγγελίας του Πελάτη, τις μάρκες του σχετικού υλισμικού και λογισμικού και τον αριθμό του μοντέλου ή της έκδοσης. Ο Πελάτης, για να του παρασχεθεί η Υπηρεσία, πρέπει να επιβεβαιώσει ότι (α) έχει πλήρη πρόσβαση στο υλισμικό και/ή στο λογισμικό που αποτελεί τη βάση του προβλήματος και ότι (β) έχει ολοκληρώσει τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας οιαδήποτε λογισμικών ή δεδομένων που ενδέχεται να επηρεαστούν από το Υποστηριζόμενο Προϊόν.

Διάγνωση εξ αποστάσεως

Η υποστήριξη εξ αποστάσεως μέσω Ίντερνετ ή τηλεφώνου αποτελεί βασικό σκέλος της συγκεκριμένης Υπηρεσίας. Για τη διάγνωση εξ αποστάσεως ίσως χρειαστεί επαναληπτική επικοινωνία με την Dell ή κλήση ή μια παρατεταμένη συνεδρία και ενδέχεται να σας ζητήσουμε να αποκτήσετε πρόσβαση στο εσωτερικό του προϊόντος σας εφόσον κρίνουμε ότι η διαδικασία αυτή θα είναι ασφαλής.

Μετά τη διάγνωση εξ αποστάσεως ο εκπρόσωπος ενδέχεται να σας προσφέρει Επιλογές υποστήριξης για επισκευή υλισμικού με πρόσθετη χρέωση. Εναλλακτικά, όταν θα επικοινωνήσετε με την Dell ή όσο διαρκεί η διάγνωση εξ αποστάσεως, η Dell ενδέχεται να σας προσφέρει την επιλογή να στείλετε το προϊόν σας στην Dell ή σε έναν αντιπρόσωπο εργασιών συντήρησης που διαθέτει η εταιρεία για περαιτέρω διάγνωση και, μετά τη διάγνωση αυτή, η Dell ενδέχεται να σας προσφέρει Επιλογές υποστήριξης για επισκευή με πρόσθετη χρέωση.

Μπορείτε επίσης να επισκεφτείτε την ιστοσελίδα www.dell.com/support για να υποβάλετε το υλισμικό σε διαγνωστική δοκιμή. Δεν επιβαρύνεστε με καμία χρέωση για τη διάγνωση αν χρησιμοποιήσετε το διαδικτυακό διαγνωστικό εργαλείο της Dell χωρίς τη βοήθεια εκπροσώπου της Dell. Αν μετά τη δοκιμή εξακολουθείτε να έχετε απορίες, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Dell για υποστήριξη επί πληρωμή.

Επιλογές υποστήριξης

Η Dell ενδέχεται να σας προσφέρει μία από τις επιλογές υποστήριξης που ακολουθούν για να αντιμετωπίσετε το πρόβλημά σας. Ωστόσο, οι επιλογές αυτές ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες σε όλες τις περιστάσεις και διατίθενται έναντι πρόσθετης αμοιβής. Η διάγνωση περιλαμβάνεται ως σκέλος κάθε επιλογής υποστήριξης, αλλά θα ισχύσουν πρόσθετες χρεώσεις αν εντοπιστούν πρόσθετα προβλήματα. Ωστόσο, θα επικοινωνήσουμε μαζί σας προτού προχωρήσουμε σε οιαδήποτε εργασία για να σας εξηγήσουμε τις χρεώσεις και να σας ζητήσουμε να καταβάλετε το ανάλογο ποσό εφόσον επιθυμείτε να αναλάβει την εργασία η Dell και να συνεχίσει την επισκευή. Το ποσό πρέπει να καταβληθεί προτού παρασχεθεί η υποστήριξη από την Dell.

Μόνο εξαρτήματα

Ο εκπρόσωπος του τμήματος Υποστήριξης θα διαγνώσει το πρόβλημα τηλεφωνικά και ύστερα θα έχετε την ευχέρεια να αγοράσετε το εξάρτημα που απαιτείται για την επισκευή του προϊόντος σας εσείς ο ίδιος χωρίς περαιτέρω βοήθεια από το τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης της Dell, από το κέντρο επισκευών της Dell ή από οποιαδήποτε Διαδικτυακή υπηρεσία.

Υπηρεσία συλλογής και επιστροφής (Collect and Return Service) για ιδιώτες καταναλωτές.

Η Υπηρεσία συλλογής και επιστροφής (Collect and Return Service) ενεργοποιείται όταν τηλεφωνήσετε σε Τεχνικό της Dell όπως περιγράφεται παραπάνω. Αν διαγνωστεί Αξιολογημένο Περιστατικό στο Υποστηριζόμενο Προϊόν και δεν μπορεί να λυθεί μέσω τηλεφωνικής συνεργασίας με τον Τεχνικό της Dell για την αντιμετώπιση προβλημάτων, κάποιος εκπρόσωπος της Dell θα παραλάβει το Υποστηριζόμενο Προϊόν και θα το παραδώσει σε κέντρο επισκευών που έχει καθορίσει η Dell. Η εν λόγω μέθοδος εξυπηρέτησης περιλαμβάνει τα εργατικά και την επισκευή ή την αντικατάσταση εξαρτημάτων στην κύρια μονάδα του συστήματος στην οποία περιλαμβάνονται οθόνη, πληκτρολόγιο και ποντίκι, αν δεν τα παραγγείλατε χωριστά. Η συνήθης διάρκεια του κύκλου είναι δέκα (10) εργάσιμες ημέρες, συμπεριλαμβανομένης της αποστολής προς και από το κέντρο επισκευών.

Αν διαπιστωθεί στη διάρκεια της επισκευής ότι χρειάζονται πρόσθετα και/ή διαφορετικά εξαρτήματα ή αν δεν ήταν δυνατός ο εντοπισμός του προβλήματος κατά τη διάγνωση, η Dell θα επικοινωνήσει μαζί σας. Η Dell θα πάρει τη συγκατάθεσή σας προτού εκτελέσει οιαδήποτε πρόσθετη εργασία ή προτού σας χρεώσει για την εν λόγω εργασία. Η Dell πρέπει να λάβει το καταβληθέν ποσό από τον Πελάτη προτού εκτελέσει οιαδήποτε πρόσθετη εργασία. Αν με τη νέα διάγνωση διαπιστωθεί ότι απαιτείται μια λιγότερο ακριβή επισκευή, η Dell θα εκδώσει πιστωτικό σημείωμα για να σας επιστρέψει τη διαφορά του ποσού.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Προτού μας αποστείλετε κάθε προϊόν, φροντίστε να δημιουργήσετε αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων που υπάρχουν στον σκληρό δίσκο και σε κάθε άλλη συσκευή αποθήκευσης του προϊόντος. Εσείς έχετε την ευθύνη να διαγράψετε κάθε εμπιστευτική, ιδιοταγή ή προσωπική πληροφορία και κάθε αφαιρέσιμο μέσο, π.χ. κάρτες SIM, DVD/CD ή PC Card, ανεξάρτητα από το αν επίσης έχει έλθει στο σπίτι ή στον χώρο σας τεχνικός που παρέχει βοήθεια. Επίσης, ίσως χρειαστεί να αφαιρέσετε περιφερειακές συσκευές, π.χ. Πληκτρολόγια, οθόνες, ποντίκια και εκτυπωτές. Προτού υλοποιήσει την Υπηρεσία ο τεχνικός, πρέπει επίσης να αφαιρέσετε κάθε πρόσθετη

συσκευή υλισμικού που έχετε εγκαταστήσει στον υπολογιστή σας. Ως παράδειγμα μπορούμε να αναφέρουμε πρόσθετη μνήμη. Η Dell ουδεμία ευθύνη αναλαμβάνει για οιοσδήποτε εμπιστευτικές, ιδιοταγείς ή προσωπικές πληροφορίες σας, για την απώλεια ή την αλλοίωση δεδομένων, για χρεώσεις λόγω κίνησης δεδομένων ή φωνητικών κλήσεων που οφείλονται στο γεγονός ότι δεν αφαιρέσατε όλες τις κάρτες SIM ή για την καταστροφή ή την απώλεια αφαιρέσιμων μέσων. Σας παρακαλούμε να συμπεριλάβετε μόνο τα εξαρτήματα του προϊόντος που σας ζητήθηκαν τηλεφωνικά από τον τεχνικό. Ανατρέξτε στην ενότητα «Ευθύνες Πελάτη» που θα βρείτε παρακάτω.

Εξυπηρέτηση στον χώρο του Πελάτη:

Αφού ολοκληρωθεί η διάγνωση εξ αποστάσεως, υπάρχει δυνατότητα να έρθει στον χώρο σας κάποιος εκπρόσωπος του τμήματος Τεχνικής Υποστήριξης της Dell για να επισκευάσει το υλισμικό σας. Η τιμή για την υπηρεσία αυτή περιλαμβάνει τη διάγνωση εξ αποστάσεως συν τα εργατικά και το κόστος για την αποστολή εξαρτημάτων και την παροχή εξαρτημάτων αντικατάστασης ώστε να λυθεί το πρόβλημα. Στα εξαρτήματα ενδεικτικά περιλαμβάνονται τα εξής:

Σκληροί δίσκοι (SATA)
Μονάδες δίσκου στερεάς
κατάστασης (SSD)
Μητρικές πλακέτες

Οθόνες υγρών κρυστάλλων (LCD)
Επεξεργαστές
Μνήμη
Μπαταρίες

Κάρτες δικτύου & γραφικών
Μονάδες DVD και Blue Ray
Πληκτρολόγιο & πλαστικά
εξαρτήματα

Η Εξυπηρέτηση στον χώρο του Πελάτη προσφέρεται μόνο για υπολογιστές τύπου notebook της Dell, επιτραπέζιους υπολογιστές της Dell και πολυλειτουργικές (All-In-One) συσκευές της Dell. Οι υπολογιστές τύπου tablet της Dell δεν δικαιούνται Εξυπηρέτηση στον χώρο του Πελάτη.

Αν διαπιστωθεί στη διάρκεια της επισκευής ότι χρειάζονται πρόσθετα και/ή διαφορετικά εξαρτήματα ή αν δεν ήταν δυνατός ο εντοπισμός του προβλήματος κατά τη διάγνωση, η Dell θα επικοινωνήσει μαζί σας. Η Dell θα πάρει τη συγκατάθεσή σας προτού εκτελέσει οιαδήποτε πρόσθετη εργασία ή προτού σας χρεώσει για την εν λόγω εργασία. Η Dell πρέπει να λάβει το καταβληθέν ποσό από τον Πελάτη προτού εκτελέσει οιαδήποτε πρόσθετη εργασία. Αν με τη νέα διάγνωση διαπιστωθεί ότι απαιτείται μια λιγότερο ακριβή επισκευή, η Dell θα εκδώσει πιστωτικό σημείωμα για να σας επιστρέψει τη διαφορά του ποσού.

Σε ορισμένες περιπτώσεις το εξάρτημα θα αποσταλεί χωριστά. Μόλις παραλάβετε το εξάρτημα, απαιτείται να τηλεφωνήσετε στην Dell και να κλείσετε ραντεβού για την επισκευή η οποία θα γίνει κατά τις κατά τόπους εργάσιμες ημέρες και ώρες λειτουργίας γραφείων.

Σημαντικές πληροφορίες για την Εξυπηρέτηση στον χώρο του Πελάτη μετά από διάγνωση εξ αποστάσεως:

Η εν λόγω Υπηρεσία παρέχει εξουσιοδοτημένο Τεχνικό συντήρησης της Dell (στο εξής «Τεχνικό Συντήρησης») στον χώρο σας και/ή εξαρτήματα για επισκευή και/ή αντικατάσταση εξαρτημάτων στην κύρια μονάδα του συστήματος (όπου συμπεριλαμβάνονται η οθόνη, το πληκτρολόγιο και το ποντίκι αν δεν τα παραγγείλατε χωριστά) μετά από εξ αποστάσεως διάγνωση μέσω τηλεφώνου και/ή Ίντερνετ και αν το πρόβλημα δεν μπορεί να λυθεί εξ αποστάσεως. Δώστε στον Τεχνικό της Dell την πλήρη διεύθυνση της περιοχής όπου βρίσκεται το Σύστημά σας. Αν ακολουθήσετε τις διαδικασίες αυτές, μετά την ολοκλήρωση της διάγνωσης εξ αποστάσεως στις περισσότερες περιπτώσεις θα σταλούν στον χώρο σας Τεχνικός Συντήρησης και/ή εξαρτήματα για Υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης υλισμικού στον χώρο/στο σπίτι ιδιώτη καταναλωτή την επόμενη εργάσιμη μέρα κατά τις τοπικές εργάσιμες ημέρες από τις οποίες εξαιρούνται οι συνήθεις τοπικές αργίες. Αν ο Τεχνικός Συντήρησης ξεκινήσει για Υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης υλισμικού ιδιώτη καταναλωτή στο σπίτι μετά τις 17:00 (τοπική ώρα), ενδέχεται να περάσει άλλη μία εργάσιμη μέρα ωστόσο φτάσει στον χώρο σας.

- a. Στο σπίτι απαιτείται η παρουσία ενήλικου ατόμου.** Για υπηρεσία που παρέχεται σε σπίτι, απαιτείται πάντοτε η παρουσία ενήλικου ατόμου κατά τη διάρκεια της επίσκεψης του Τεχνικού Συντήρησης.
- b. Βοήθεια που πρέπει να παράσχετε.** Ο Τεχνικός Συντήρησης πρέπει να αποκτήσει πλήρη πρόσβαση στο Σύστημα και να έχει τη διάθεσή του χώρο εργασίας, ηλεκτρικό ρεύμα και τοπική τηλεφωνική γραμμή (χωρίς οικονομική επιβάρυνση του εξουσιοδοτημένου παροχέα υπηρεσιών της Dell). Αν δεν πληρούνται οι απαιτήσεις αυτές, ο εξουσιοδοτημένος παροχέας υπηρεσιών της Dell δεν είναι υποχρεωμένος να παράσχει την Υπηρεσία.
- c. Αν λείπετε όταν έρθει ο Τεχνικός Συντήρησης.** Αν εσείς ή ο εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπός σας λείπετε από τον χώρο όταν έλθει ο Τεχνικός Συντήρησης, δυστυχώς δεν θα μπορέσει να εκτελέσει εργασίες συντήρησης στο Σύστημά σας. Στην περίπτωση αυτή, ενδέχεται να επιβαρυνθείτε με πρόσθετη χρέωση όταν θα μας καλέσετε για νέα επίσκεψη του τεχνικού.

Εξαρτήματα· απαιτήσεις για την Υπηρεσία – Επιστροφές εξαρτημάτων

Μονάδες που επιδέχονται αντικατάσταση από τον Πελάτη. Αν ο Τεχνικός της Dell κρίνει ότι η ελαττωματική μονάδα είναι από αυτές που αποσυνδέονται και επανασυνδέονται εύκολα, π.χ. πληκτρολόγιο, οθόνη, σκληροί δίσκοι σε φορητούς υπολογιστές ή κάθε άλλο εξάρτημα που είναι σχεδιασμένο για να επιδέχεται περιστασιακή αντικατάσταση από τον Πελάτη, ενδέχεται να παραλάβετε το εξάρτημα αυτό για να το αντικαταστήσετε εσείς χωρίς να έλθει στον χώρο σας Τεχνικός Συντήρησης.

Εξαρτήματα αντικατάστασης. Αν ο Τεχνικός της Dell κρίνει ότι το Σύστημά σας χρειάζεται κάποιο εξάρτημα αντικατάστασης, εξουσιοδοτείτε τον Τεχνικό Συντήρησης να κινηθεί ως δικός σας αντιπρόσωπος εργασιών συντήρησης για να ασχοληθεί με την παράδοση και την επιστροφή των εξαρτημάτων που καλύπτονται από εγγύηση και είναι απαραίτητα για την επιτόπια υλοποίηση εργασιών επισκευής. Ίσως επιβαρυνθείτε με χρέωση αν δεν επιτρέψετε στον εξουσιοδοτημένο παροχέα υπηρεσιών της Dell να επιστρέψει στην Dell μονάδες που δεν λειτουργούν/μονάδες που δεν χρησιμοποιείτε/εξαρτήματα που καλύπτονται από εγγύηση. Αν δεν επιστρέψετε στην Dell μονάδες που δεν λειτουργούν/μονάδες που δεν χρησιμοποιείτε/εξαρτήματα που καλύπτονται από εγγύηση εντός της περιόδου δέκα (10) ημερών που προβλέπεται για τις επιστροφές, θα κληθείτε να πληρώσετε τιμολόγιο με την πραγματική εμπορική αξία του εξαρτήματος. Τα εξαρτήματα αντικατάστασης μπορούν να είναι ανακατασκευασμένα ή ανακαινισμένα, όπου το επιτρέπει η τοπική νομοθεσία, και αντικαθίστανται με βάση τις προδιαγραφές και όχι τη μάρκα και το μοντέλο.

Διαθεσιμότητα υπηρεσίας

Η διάγνωση μέσω τηλεφώνου θα είναι διαθέσιμη στη διάρκεια του ωραρίου εργασίας κατά τις τοπικές εργάσιμες ημέρες. Η Dell ενδέχεται να μην μπορέσει να διορθώσει όλα τα προβλήματα στο προϊόν σας. Αν δεν μπορέσουμε να επιδιορθώσουμε το προϊόν σας ή αν δεν έχουμε διαθέσιμο το εξάρτημα, θα σας επιτρέψουμε το προϊόν σας χωρίς να το επισκευάσουμε και θα έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε να σας επιστραφούν τα χρήματα που καταβάλατε για την Υπηρεσία (συμπεριλαμβανομένου του ποσού οιασδήποτε αμοιβής για τη διάγνωση). Η διαδικασία διεκπεραίωσης της επιστροφής χρημάτων ενδέχεται να διαρκέσει έως και 21 ημέρες.

Αριθμός παραγγελίας

Ο Πελάτης πρέπει να διαφυλάξει την εμπιστευτικότητα του αριθμού παραγγελίας που θα του δώσει η Dell όσον αφορά τις εν λόγω Υπηρεσίες. **Η Dell δεν φέρει ευθύνη για ανεξουσιοδοτητή χρήση της σύμβασης ή του αριθμού παραγγελίας κάποιου Πελάτη.**

Γενικές ευθύνες Πελάτη

Εξουσιοδότηση για χορήγηση δικαιωμάτων πρόσβασης. Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται ότι έχει πάρει τόσο για τον Πελάτη όσο και για την Dell άδεια προσπέλασης και χρήσης των Υποστηριζόμενων Προϊόντων, των δεδομένων και όλων των στοιχείων υλισμικού και λογισμικού που περιλαμβάνονται στα προϊόντα αυτά, για τον σκοπό της παροχής των εν λόγω Υπηρεσιών. Αν ο Πελάτης δεν διαθέτει ήδη την άδεια αυτή, είναι δική του ευθύνη να την αποκτήσει, με δικά του έξοδα, προτού ζητήσει από την Dell την παροχή των εν λόγω Υπηρεσιών.

Συνεργασία με εκπρόσωπο του τμήματος Τεχνικής Υποστήριξης για εξ αποστάσεως διάγνωση μέσω τηλεφώνου και με Τεχνικό συντήρησης στον χώρο του Πελάτη. Ο πελάτης οφείλει να συνεργαστεί και να ακολουθήσει τις οδηγίες που θα του δοθούν από την Dell ή τους αντιπροσώπους της, π.χ. κατά την εξ αποστάσεως διάγνωση ή κατά την παροχή υποστήριξης στον χώρο του. Η εμπειρία έχει δείξει ότι τα περισσότερα προβλήματα και σφάλματα ενός προϊόντος μπορούν να διορθωθούν εξ αποστάσεως ως αποτέλεσμα στενής συνεργασίας μεταξύ του χρήστη και του τεχνικού.

Διατήρηση εκδόσεων λογισμικού και εξυπηρετούμενων προϊόντων. Ο Πελάτης οφείλει να διατηρεί το λογισμικό και τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα ενημερωμένα με τις ελάχιστες απαιτούμενες εκδόσεις που καθορίζει η Dell. Ο Πελάτης πρέπει επίσης να εξασφαλίζει την εγκατάσταση ανταλλακτικών για αποκατάσταση προβλημάτων, ενημερώσεων κώδικα, ενημερωμένων εκδόσεων λογισμικού ή μεταγενέστερων εκδόσεων με βάση τις οδηγίες της Dell ώστε να συνεχίσει να ισχύει η Υπηρεσία για τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα.

Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας· διαγραφή εμπιστευτικών δεδομένων. Ο Πελάτης οφείλει να ολοκληρώσει τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας όλων των δεδομένων, λογισμικών και προγραμμάτων που υπάρχουν σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα προτού παρασχεθεί η εν λόγω Υπηρεσία. Περιλαμβάνεται και η υποστήριξη εξ αποστάσεως. Ο Πελάτης πρέπει να δημιουργεί τακτικά αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων που είναι αποθηκευμένα σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα για τα προφυλάξει από ενδεχόμενη αποτυχία, τροποποίηση ή απώλεια δεδομένων. Επιπροσθέτως, ο πελάτης έχει την ευθύνη να διαγράψει κάθε εμπιστευτική, ιδιοταγή ή προσωπική πληροφορία και κάθε αφαιρέσιμο μέσο, π.χ. κάρτες SIM, CD, DVD ή PC Card, ανεξάρτητα από το αν επίσης έχει έλθει στον χώρο σας τεχνικός που παρέχει βοήθεια.

Οι διατάξεις περιορισμού ευθύνης οι οποίες ακολουθούν δεν ισχύουν στη Γερμανία, στην Αυστρία, στην Ελβετία και στη Γαλλία, όπου θα ισχύσουν οι αντίστοιχες διατάξεις όπως διατυπώνονται στους Όρους και τις προϋποθέσεις πωλήσεων της Dell. Εκτός από τις διατάξεις περιορισμού ευθύνης που διατυπώνονται στους Όρους και τις προϋποθέσεις πωλήσεων της Dell σε ιδιώτες καταναλωτές, η ευθύνη για απώλεια δεδομένων περιορίζεται ακόμη περισσότερο στο κόστος επανεγκατάστασης των αντιγράφων ασφαλείας στις εν λόγω χώρες.

Η DELL ΟΥΔΕΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ:

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

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

Ο Πελάτης αντιλαμβάνεται και συμφωνεί ότι σε καμία περίπτωση δεν θα φέρει ευθύνη η Dell για οιαδήποτε απώλεια λογισμικού, προγραμμάτων ή δεδομένων, ακόμη και αν οι τεχνικοί έχουν επιχειρήσει να βοηθήσουν τον Πελάτη με τα δικά τους μέσα δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας ή ανάκτησης ή παρεμφερείς υπηρεσίες. Κάθε βοήθεια αυτού του είδους δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής οιασδήποτε εγγύησης της Dell και της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας. Κάθε βοήθεια παρέχεται αποκλειστικά και μόνο κατά τη διακριτική ευχέρεια της Dell και χωρίς εγγύηση οιονδήποτε είδους. Επίσης η Dell δεν παρέχει εγγύηση οιονδήποτε είδους όσον αφορά προϊόντα τρίτων τα οποία ενδέχεται να χρησιμοποιήσει ένας τεχνικός κατά την παροχή βοήθειας στον Πελάτη.

Σημαντικές πρόσθετες πληροφορίες

Περίοδος ισχύος. Η Υπηρεσία παρέχεται για κάθε περιστατικό χωριστά μόνο μέσω της διάγνωσης του ανάλογου προβλήματος. Όταν αγοράσετε την Υπηρεσία ως πακέτο για πολλαπλά περιστατικά προγραμμάτων λογισμικού με καθορισμένη περίοδο ισχύος της σύμβασης (για παράδειγμα, τέσσερα περιστατικά ανά συμβασιακό έτος), τα αχρησιμοποιήτα περιστατικά λήγουν στο τέλος του συμβασιακού έτους. Ο Πελάτης έχει ανά το δικαίωμα να τερματίσει την παρούσα Υπηρεσία και να ζητήσει επιστροφή των χρημάτων του ανά πάσα στιγμή προτού γίνει η διάγνωση του ανάλογου προβλήματος για περιστατικό αυτού του είδους. Η Dell, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, έχει το δικαίωμα να τερματίσει την παρούσα Υπηρεσία αφού προηγουμένως ειδοποιήσει τον Πελάτη.

Απαιτήσεις περί εμπιστευτικότητας ή δικαιωμάτων ιδιοταγών δεδομένων. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι οι πληροφορίες ή τα δεδομένα που κοινοποιούνται ή αποστέλλονται στην Dell τηλεφωνικά, ηλεκτρονικά ή με οιονδήποτε άλλο τρόπο δεν είναι εμπιστευτικές ή ιδιοταγείς πληροφορίες του Πελάτη.

Ισχύς Υπηρεσίας. Η Υπηρεσία ισχύει μόνο για έναν χρήστη. Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιήσει την Υπηρεσία σε συνδυασμό με κάποιο γραφείο παροχής υπηρεσιών ή με οιαδήποτε άλλη συμφωνία διανομής ή κοινής χρήσης, για λογαριασμό τρίτων ή όσον αφορά οιονδήποτε υλισμικό ή λογισμικό που δεν ανήκει στον ίδιο τον Πελάτη προσωπικά. Η Dell διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει ή να τερματίσει την Υπηρεσία αν, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, κρίνει ότι η Υπηρεσία δεν χρησιμοποιείται σωστά, χρησιμοποιείται από οιονδήποτε άλλο άτομο πλην του Πελάτη ή χρησιμοποιείται με τρόπο που παραβιάζει την παρούσα Συμφωνία.

Πληρωμή. Οι Πελάτες πρέπει να καταβάλουν το ανάλογο ποσό προτού τους παρασχεθεί η Υπηρεσία.

Τι δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Η Υπηρεσία δεν καλύπτει και η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει υπηρεσίες που δεν περιγράφονται ρητά στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας. Επιπλέον, κατά την παροχή της Υπηρεσίας, η Dell έχει το δικαίωμα να κρίνει ότι το πρόβλημα δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Η Dell έχει το δικαίωμα να καταβάλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες για να παραπέμψει τον Πελάτη, αλλά όχι και τον μεταβιβάσει απευθείας, στον κατάλληλο εναλλακτικό πόρο. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η Dell ενδέχεται να μην μπορέσει να διαγνώσει ή να λύσει το συγκεκριμένο πρόβλημά του.

Τοποθεσία Συστήματος. Η Υπηρεσία υποστήριξης ανά μεμονωμένο περιστατικό η οποία οριοθετείται στην παρούσα Συμφωνία είναι διαθέσιμη για πελάτες που βρίσκονται στη χώρα στην οποία αγόρασαν το Υποστηριζόμενο Προϊόν από την Dell.

Μεταβίβαση της παρούσας Συμφωνίας. Με βάση τους περιορισμούς που διατυπώνονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, επιτρέπεται να μεταβιβάσετε τη συγκεκριμένη Υπηρεσία σε οιονδήποτε αγοράσει ολόκληρο το Σύστημά σας προτού εκπνεύσει η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας σας (όπως καθορίζεται στο τιμολόγιό σας) υπό την προϋπόθεση ότι είστε ο αρχικός αγοραστής του Συστήματος ή ότι η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας σας έχει μεταβιβαστεί από τον αρχικό της κάτοχο (ή προηγούμενο εκδοχέα) και έχετε συμμορφωθεί προς όλους τους κανόνες μεταβίβασης οι οποίοι παρατίθενται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

Περιορισμοί στην κάλυψη μέσω της Υπηρεσίας. Η παρούσα συμφωνία έχει περιορισμένη διάρκεια και κάλυψη. Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας καλύπτει μόνο τους αρχικούς αγοραστές του Συστήματος που υποδεικνύεται στο τιμολόγιό σας και βρίσκεται εντός της χώρας στην οποία αγοράστηκε το Σύστημα και κάθε τρίτο που αγοράζει το Σύστημα και την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας από τον αρχικό αγοραστή ή από επόμενο εκδοχέα, υπό την προϋπόθεση ότι έχουν τηρηθεί πιστά όλες οι διαδικασίες μεταβίβασης.

Χωρίς εγγυήσεις. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι λόγω της φύσης της η συγκεκριμένη υπηρεσία παρέχεται «ως έχει» και ότι όσον αφορά την υπηρεσία ή τα αποτελέσματα της υπηρεσίας η Dell ουδεμία εγγύηση παρέχει, ούτε ρητή ούτε σιωπηρή, όπου ενδεικτικά περιλαμβάνεται κάθε σιωπηρή εγγύηση εμπορευσιμότητας ή καταλληλότητας για συγκεκριμένο σκοπό. Η Dell αποποιείται ρητώς κάθε εγγύηση όσον αφορά τις προαναφερόμενες παρεχόμενες υπηρεσίες.

Όροι και προϋποθέσεις. Η Dell βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει τις συγκεκριμένες υπηρεσίες σε ιδιώτες καταναλωτές (που έχουν αγοράσει προϊόντα για προσωπική χρήση) με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και τους ισχύοντες Όρους πωλήσεων σε ιδιώτες καταναλωτές τους οποίους θα βρείτε στην ιστοσελίδα <http://www.dell.com/terms/>. Εφόσον εγγραφείτε συνδρομητές για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία, σημαίνει πως συμφωνείτε ότι έχετε διαβάσει και αποδέχεστε τους ισχύοντες Όρους πωλήσεων της Dell σε ιδιώτες καταναλωτές.

© 2016 Dell Inc. Με επιφύλαξη κάθε νόμιμου δικαιώματος. Στο έγγραφο ενδέχεται να χρησιμοποιούνται εμπορικά σήματα και εμπορικές ονομασίες ως αναφορές είτε στους κατόχους των σημάτων και των ονομασιών είτε στα προϊόντα τους.