



Contrato de Servicios para dispositivos informáticos personales de Lenovo

AVISO: LEA ATENTAMENTE LOS SIGUIENTES TÉRMINOS. EL PRESENTE CONTRATO DE SERVICIOS PARA DISPOSITIVOS INFORMÁTICOS PERSONALES DE LENOVO, JUNTO CON SUS ANEXOS (“CONTRATO”) CONSTITUYE UN CONTRATO LEGALMENTE VINCULANTE ENTRE USTED (“CLIENTE” O “USTED”) Y LA ENTIDAD DEL GRUPO DE LENOVO INDICADA A CONTINUACIÓN (“LENOVO” O “NOSOTROS”). EL USO DE UN SERVICIO POR SU PARTE, O SU SUSCRIPCIÓN AL MISMO, SUPONE SU ACEPTACIÓN DE LOS PRESENTES TÉRMINOS. SI NO DESEA ACEPTAR ESTOS TÉRMINOS, NO UTILICE NI SE SUSCRIBA AL SERVICIO. EN TAL CASO, INFORME A LENOVO O A SU DISTRIBUIDOR EN UN PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS DESDE LA FECHA DE COMPRA PARA PROCEDER A LA CANCELACIÓN. SALVO QUE SE DISPONGA LO CONTRARIO EN LA PARTE 2 DEL PRESENTE CONTRATO, SI EN ALGÚN MOMENTO SE HACE USO O SE SUSCRIBE A UN DETERMINADO SERVICIO, LENOVO NO PROPORCIONARÁ NINGÚN REEMBOLSO. EL PRESENTE CONTRATO CONSTA DE LAS SIGUIENTES PARTES:

PARTE 1: TÉRMINOS GLOBALES PARTE 2: TÉRMINOS ESPECÍFICOS DE PAÍS

LOS TÉRMINOS DE LA PARTE 2 SUSTITUYEN O MODIFICAN A LOS TÉRMINOS DE LA PARTE 1 ÚNICAMENTE CONFORME A LO ESPECIFICADO PARA CADA PAÍS EN PARTICULAR.

PARTE 1: TÉRMINOS GLOBALES

Entidad contratante:

El presente Contrato se establece entre usted y la entidad Lenovo en el país en que usted haya adquirido el Servicio. Si Lenovo no detalla ninguna entidad de su grupo en el país de la compra la entidad contratante de Lenovo será Lenovo PC HK Ltd.

1 Ámbito del Contrato

El presente Contrato, junto con la Garantía limitada de Lenovo, constituye el acuerdo completo entre usted y Lenovo en relación con la Ampliación de garantía, la Mejora de garantía, la Postgarantía y demás servicios (cada uno de ellos, un “Servicio”, o en conjunto denominados “Servicios”) vendidos a través de un número de referencia especificado en su factura o en su confirmación de pedido. Este sustituye y reemplaza a las anteriores comunicaciones orales o por escrito entre usted y Lenovo en relación con el Servicio o con los Servicios especificados en el presente Contrato. Será nulo cualquier término adicional que figure en pedidos u otras comunicaciones escritas que emanen de usted. El presente Contrato modifica la Garantía limitada de Lenovo únicamente según lo especificado a continuación. Los términos en mayúscula no definidos en este Contrato tendrán el significado que la Garantía Limitada de Lenovo les otorgue, la cual está disponible en http://www.lenovo.com/warranty/llw_02. **No todos los Servicios están disponibles en todas las regiones, países o productos.** El presente Contrato se aplica únicamente al Servicio específico que usted haya comprado o a los Servicios indicados en el presente Contrato.

2 Exclusiones del ámbito del Contrato

El presente Contrato no se aplica a los Servidores de Lenovo ni a sus productos de Almacenamiento o Telefonía. Lenovo no será responsable de los siguientes puntos:

- (i) funcionamiento ininterrumpido o libre de errores de un producto o Servicio;
- (ii) pérdida o daño de sus datos;
- (iii) programas de software, tanto facilitados junto con un producto como instalados posteriormente;
- (iv) fallos o daños como resultado de un uso inapropiado, abuso, accidente, modificación, entorno físico u operativo no apropiado, desastres naturales, sobretensiones momentáneas, mantenimiento incorrecto o uso no conforme con el material de información del producto;
- (v) daños causados por un proveedor de servicios no autorizado,
- (vi) fallos o daños causados por productos de terceros, entre ellos aquellos que Lenovo podría suministrar o integrar en el producto de Lenovo si usted lo solicitase;

- (vii) productos o componentes de un producto Lenovo o ajeno a Lenovo con una etiqueta de identificación alterada o cuya etiqueta de identificación haya sido retirada; o
- (viii) cualquier defecto preexistente en su producto que haya ocurrido antes de la fecha del presente Contrato, incluida la misma.

3 Suscripción y activación

La suscripción es el proceso mediante el cual Lenovo habilita su producto de hardware al uso del Servicio que usted ha comprado. El servicio tiene que suscribirse con Lenovo en un plazo de treinta (30) días desde la fecha de compra. En función del Servicio adquirido, puede que sea necesaria la activación, además de la suscripción. El proceso de activación aporta los datos de ubicación necesarios para prestar los niveles de servicio específicos según se detallan en el Artículo 6.

4 Obtención del servicio

Póngase en contacto con Lenovo o con un Proveedor de servicio autorizado por Lenovo ("Proveedor de servicio"), o bien un distribuidor autorizado por Lenovo, en caso de que lo haya comprado a un distribuidor, en el país donde haya realizado la compra. Debe seguir los procedimientos de determinación y resolución de problemas según lo indicado. El Proveedor de servicio podrá intentar diagnosticar y resolver su problema por teléfono, por correo electrónico o mediante asistencia remota. Para mayor información, visite support.lenovo.com.

5 Disponibilidad del Servicio

El nivel de Servicio especificado podría no estar disponible en todas las ubicaciones. Aunque el Servicio se indique como disponible, es posible que sigan existiendo ciertas limitaciones geográficas, como islas y regiones distantes o falta de personal formado, que impidan la prestación del Servicio. Por otro lado, aunque el Servicio se indique como no disponible, es posible que Lenovo sea capaz de satisfacer sus necesidades.

6 Ofertas de servicio

Los Servicios son únicamente compatibles con ciertos productos, según se recoge en este Contrato y conforme a lo especificado en su factura.

6.1 Definiciones del servicio

A. Unidad sustituible de cliente ("CRU", por sus siglas en inglés)

Una CRU es un componente de sustitución que el Proveedor de servicio le enviará para que lo instale. Las CRU de fácil instalación se denominan "CRU de Autoservicio". La instalación de CRU de Autoservicio es responsabilidad suya. Las "CRU de servicio opcional" son CRU que exigen aptitudes y herramientas técnicas. El Proveedor de servicio podrá instalar las CRU de servicio opcional o las CRU de Autoservicio en caso de que se adquiera un Servicio opcional. Puede consultar las CRU y su descripción en support.lenovo.com/partslookup o poniéndose en contacto con un Representante de Lenovo.

B. Unidades de sustitución de campo ("FRU")

Una FRU es un componente de sustitución que no es una CRU. La instalación de FRU correrá a cargo de un técnico de servicio.

C. CRU instaladas por técnicos ("TICRU", por sus siglas en inglés)

Las TICRU se utilizan cuando se puede corregir el problema con su producto mediante la sustitución de un componente interno por una CRU. Se enviará un técnico de servicio a su ubicación para que instale la CRU. La sustitución de componentes externos con CRU seguirá siendo responsabilidad suya.

D. Servicio a domicilio

El Servicio a domicilio se refiere a que, si no puede resolverse el problema con su producto por vía telefónica o a través de una CRU, la reparación se llevará a cabo directamente en su ubicación. Este Servicio está disponible durante el horario comercial habitual, de lunes a viernes, excepto festivos. Usted debe habilitar una zona de trabajo adecuada para el desmontado y reensamblado del producto. Para el servicio prestado en una vivienda, debe estar presente un adulto en todo momento durante la visita del técnico de servicio. Algunas reparaciones quizá necesiten completarse en un centro de servicio para una investigación en profundidad, una prueba de funcionamiento, etc. Lenovo decidirá al respecto a su discreción. En tal caso, el Proveedor de servicio enviará el producto al centro de servicio con gastos a cargo del mismo y devolverá el producto reparado o sustituido. **Los Servicios a domicilio solo están disponibles en ciertas ubicaciones. Para determinados productos pueden consultarse las zonas de servicio en www.lenovocator.com o contactando con un representante de Lenovo. Puede que sean de aplicación cargos adicionales en caso de salirse de la zona de servicio habitual del Proveedor de servicio.**

E. Horario de cobertura del servicio de campo

-
- Horario comercial: La cobertura 9x5 consiste en 9 horas al día, 5 días a la semana, durante un horario comercial habitual, excluidos festivos locales y nacionales
- Horario 24x7: La cobertura 24x7 consiste en 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año.

F. Tiempo de respuesta de 8 horas

El objetivo de tiempo de respuesta de 8 horas es el plazo de tiempo desde que se completa la resolución de problemas por teléfono y se registra, hasta la entrega de la CRU o la llegada de un técnico de servicio a su ubicación. Este plazo de 8 horas se suma al tiempo medio de determinación del problema desde la realización de la llamada en que ambas partes determinan el problema y definen el plan de acción necesario.

G. Tiempo de respuesta de 4 horas

El objetivo de tiempo de respuesta de 4 horas es el plazo de tiempo desde que se completa la resolución de problemas por teléfono y se registra, hasta la entrega de la CRU o la llegada de un técnico de servicio a su ubicación. Este plazo de 4 horas se suma al tiempo medio de determinación del problema desde la realización de la llamada en que ambas partes determinan el problema y definen el plan de acción necesario.

H. Representante de Lenovo

Un Representante de Lenovo se referirá a un agente de ventas de Lenovo, un agente del centro de contacto o un revendedor o distribuidor autorizado de Lenovo.

6.2 Descripciones de ofertas de servicio

A. Ampliación de garantía

La duración de cualquier garantía ampliada para su producto será de aplicación para el período que compre, a comenzar desde la fecha de inicio de la garantía básica original. Toda ampliación debe comprarse durante la garantía básica original del producto (por ejemplo, si la garantía original es de 1 año y la Ampliación de garantía se compra por 3 años, el número total de años de

Ampliación de garantía es de 3 años). Los componentes consumidos a través del uso del producto, como por ejemplo el lápiz Stylus o digital, así como las baterías, no están cubiertos por este Servicio. El Período de garantía para todas las baterías y lápices digitales y Stylus de Lenovo se limita a 12 meses, salvo que se especifique otra cosa. Salvo que compre una Ampliación de garantía de la batería de forma independiente, el período de garantía de su batería vencerá al término del período indicado en su Garantía limitada de Lenovo.

B. Ampliación de garantía de la batería

La duración de la Garantía limitada de Lenovo ampliada para la batería de su producto será de aplicación para el período que compre, a comenzar desde la fecha de inicio del período de garantía básica original de su batería. Tiene derecho a la sustitución de una batería en el supuesto de que la batería falle durante el período ampliado con posterioridad al período de garantía básica original. La batería de su producto es una CRU, por lo que se le enviará una batería de sustitución. Este Servicio debe comprarse antes del término del período de garantía básico original de la batería.

C. Ampliación de garantía de una batería sellada

La duración de la Garantía limitada de Lenovo ampliada para la batería de su producto será de aplicación para el período que compre, a comenzar desde la fecha de inicio del período de garantía básica original de su batería. Tiene derecho a la sustitución de una batería en el supuesto de que la batería falle durante el período ampliado con posterioridad al período de garantía básica original. La batería de su producto está sellada y no es una CRU, por lo que su batería será sustituida en un almacén o en su ubicación en función de la Mejora de garantía comprada. Este Servicio debe comprarse antes del término del período de garantía básico original de la batería.

D. Mejora de garantía

El tipo de servicio de su Garantía limitada de Lenovo y de cualquier Ampliación de garantía aplicable será mejorado hasta el tipo de Servicio, entre los mostrados a continuación, que corresponda a las opciones de Mejora del Servicio de garantía que usted haya comprado. Para que se satisfaga una mejora de sistema, este debe estar igualmente cubierto por la garantía original o ampliada.

D.1. Servicio de almacén: Si no pudiese resolverse el problema con su producto por vía telefónica o mediante el uso de una CRU, su producto será reparado o sustituido en un centro de servicio específico. Usted será responsable de desconectar el

producto y embalarlo en el contenedor de envío junto con otros componentes o información que solicite Lenovo, y de devolver el producto al centro de servicio específico. Los gastos de envío serán abonados por el Proveedor de servicio.

Tras la resolución, Lenovo expedirá el producto a la ubicación que usted haya indicado. Usted será responsable del coste de cualquier componente no embalado y enviado por correo con el producto.

D.2. Recogida: Si no pudiese resolverse el problema con su producto por vía telefónica o mediante el uso de una CRU, su producto será reparado o sustituido en un centro de servicio específico por su cuenta y riesgo. Una vez reparado o sustituido el producto, se pondrá a su disposición para que lo recoja. Si no recoge el producto en un plazo razonable de tiempo, el Proveedor de servicio podrá deshacerse del producto como estime oportuno, sin que asuma ninguna obligación respecto de usted.

D.3. Almacén urgente Si no pudiese resolverse el problema con su producto por vía telefónica o mediante el uso de una CRU, su producto será reparado o sustituido en un centro de servicio específico en un plazo de tratamiento acelerado. Usted será responsable de desconectar el producto y embalarlo en el contenedor de envío para la devolución de su producto al centro de servicio específico. Los gastos de envío serán abonados por el Proveedor de servicio.

D.4. Servicio a domicilio: Si no puede resolverse el problema con su producto por vía telefónica o a través de una CRU, la reparación se llevará a cabo directamente en su ubicación. Este Servicio está disponible durante el horario comercial habitual, de lunes a viernes, excepto festivos.

D.5. Servicio a domicilio: respuesta en dos días hábiles (“SBD”, por sus siglas en inglés): Si no puede resolverse el problema con su producto por vía telefónica o a través de una CRU, la reparación se llevará a cabo directamente en su ubicación. Se enviará un técnico de servicio a su ubicación en el plazo de dos días hábiles. Este Servicio está disponible durante el horario comercial habitual, de lunes a viernes, excepto festivos. Las llamadas de asistencia recibidas en el centro de llamadas después de las 16:00 hora local acarrearán un día suplementario en el envío del técnico de servicio.

D.6. Servicio a domicilio: respuesta en un día hábil (“NBD”, por sus siglas en inglés): Si no puede resolverse el problema con su producto por vía telefónica o a través de una CRU, la reparación se llevará a cabo directamente en su ubicación. Se enviará un técnico de servicio a su ubicación en un plazo de un día hábil. Este Servicio está disponible durante el horario comercial habitual, de lunes a viernes, excepto festivos. Las llamadas de asistencia recibidas en el centro de llamadas después de las 16:00 hora local acarrearán un día suplementario en el envío del técnico de servicio. Este Servicio está sujeto a la disponibilidad de los componentes de servicio.

D.7. Servicio a domicilio: respuesta en 8 horas Respuesta (24x7): Si no puede resolverse un problema con su producto por vía telefónica, la reparación se llevará a cabo directamente en su ubicación. Tras la determinación del problema por teléfono, se enviará a un técnico de servicio a su ubicación en un plazo de ocho horas conforme a lo descrito en la sección de tiempo de respuesta del presente contrato. Este Servicio está disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana y 365 días al año. Debe seguir los procedimientos de determinación del problema por vía telefónica antes de que se envíe a un técnico de servicio. La prestación de este Servicio depende de la disponibilidad de los componentes de servicio. Tanto este Servicio como la ubicación de su producto deben estar activados con Lenovo. Si usted modifica la ubicación de su producto, debe actualizar la activación de su ubicación. Puede consultar las instrucciones para la activación de la ubicación en www.lenovo.com/registration. Es posible que este Servicio no esté disponible hasta treinta (30) días después de la activación de ubicación.

D.8. Servicio a domicilio: respuesta en 4 horas (en horario comercial): Si no puede resolverse el problema con su producto por vía telefónica, se llevará a cabo la reparación en su ubicación en un plazo de 4 horas conforme a lo descrito en la sección de tiempo de respuesta del presente contrato. Tras haber determinado el problema por vía telefónica, se enviará un técnico del proveedor de servicio a su ubicación. Debe seguir los procedimientos de determinación del problema por vía telefónica antes de que se envíe a un técnico de servicio. Este Servicio está disponible durante el horario comercial habitual, de lunes a viernes, excepto festivos. Este Servicio está sujeto a la disponibilidad de los componentes de servicio. Tanto este Servicio como la ubicación de su producto deben estar activados con Lenovo. Si usted modifica la ubicación de su producto, debe actualizar la activación de su ubicación. Puede consultar las instrucciones para la activación de la ubicación en www.lenovo.com/registration. Es posible que este Servicio no esté disponible hasta treinta (30) días después de la activación de ubicación.

D.9. Servicio a domicilio: respuesta en 4 horas (24x7): Si no puede resolverse el problema con su producto por vía telefónica, la reparación se llevará a cabo directamente en su ubicación. Tras determinar el problema por vía telefónica, se enviará un técnico del proveedor de servicio a su ubicación en un plazo de 4 horas. Este servicio está disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana y 365 días al año. Debe seguir los procedimientos de determinación del problema por vía telefónica antes de que se envíe a un técnico de servicio. La prestación de este Servicio depende de la disponibilidad de los componentes de servicio. Tanto este Servicio como la ubicación de su producto deben estar activados con Lenovo. Si usted modifica la ubicación de su producto, debe actualizar la activación de su ubicación. Puede consultar las instrucciones para la activación de la ubicación en www.lenovo.com/registration.

D.10. Mejora de servicio de garantía internacional: La Mejora de servicio de garantía internacional (“Mejora IWS”, por sus siglas en inglés) permite que los clientes que viajan con una Mejora IWS reciban el Servicio en países habilitados, aparte del

país donde se haya comprado el Servicio. La duración de la Mejora IWS se basa en el período de garantía original asignado en el país de origen donde se haya vendido en primer lugar el tipo de máquina. La prestación del Servicio estará determinada por el país de destino sujeto a las capacidades de Servicio y la disponibilidad de componentes en dicho país de destino. Lenovo no se compromete a que el método de servicio prestado en el país de destino sea el mismo que el comprado en el país de origen. Los procedimientos de Servicio varían de un país a otro, y algunos servicios o componentes podrían no estar disponibles en todos los países. Esto puede dar lugar que ciertos componentes se sustituyan por equivalentes del país de destino. Ciertos países quizá exijan documentación adicional, como justificante de compra o comprobante de importación correcta, antes de la prestación de la Mejora IWS. Puede consultar las capacidades de prestación de servicio por país específico en la Guía de Seguridad, garantía y configuración para su tipo de máquina

6.3 Otras ofertas de servicio

A. CRU instaladas por técnicos

Si se puede corregir el problema con su producto mediante una CRU que sustituya a un componente interno, se enviará un técnico de servicio a su ubicación en función de su tipo de servicio correspondiente para instalar la CRU. La sustitución de componentes externos con CRU seguirá siendo responsabilidad suya.

B. Conserve su disco duro

Conserve su disco duro le permite conservar un disco duro defectuoso que se sustituye en razón de la Garantía limitada de Lenovo. Este Servicio se aplica al disco duro original en su producto y a cualquier sustitución de disco de almacenamiento realizada sobre su producto en razón de la Garantía limitada de Lenovo. Debe facilitar a Lenovo el número de serie de cada disco duro que usted conserve en virtud de este Servicio y formalizar todo documento aportado por Lenovo que justifique su conservación del disco duro. Este Servicio no es de aplicación para ningún disco duro proporcionado por Lenovo para un producto que usted no haya comprado.

C. Protección contra daños accidentales (“ADP”, por sus siglas en inglés)

Este Servicio cubre los fallos operativos o estructurales provocados por:

- (i) el derrame de líquidos en el teclado,
- (ii) golpes o caídas involuntarias desde una altura máxima de quince (15) pies o cinco (5) metros,
- (iii) una sobretensión eléctrica que dañe los circuitos del producto, o el fallo de una pantalla integrada, Lenovo reparará o sustituirá (a su entera discreción) el producto; siempre y cuando, no obstante, el daño al producto sea causado por un accidente y sea involuntario.

Este Servicio cubre únicamente componentes instalados en su producto en el momento de la compra, entre ellos el procesador central interno, el disco duro integrado, la unidad de disco óptica integrada, el teclado integrado, dispositivos de puntero integrados, pantalla integrada, funciones opcionales instaladas por Lenovo en el momento de la compra y demás componentes que Lenovo incluya como característica estándar del producto.

Este Servicio no cubre los elementos siguientes:

- a. baterías CRU, bombillas, discos de memoria, cables de conexión, adaptadores AC, estuches o fundes, lápices digitales o Stylus, bases y estaciones de conexión, replicadores de puerto, teclados externos, impresoras, escáneres, discos duros externos, software (precargados o comprados por separado), cintas, CD, DVD, películas y demás soportes, módems externos, altavoces externos, monitores, ratones externos y demás dispositivos de entrada/salida, proyectores,
- b. ni otros componentes no internos del producto o defectos preexistentes en su producto que tuviesen lugar antes de la fecha del presente Contrato, incluida la misma, funciones opcionales no instaladas por Lenovo en el momento de la compra, accesorios comprados de forma complementaria a la unidad base, productos de terceros (que no presenten el logotipo de Lenovo) aunque fuesen vendidos por Lenovo, productos no comprados a Lenovo ni productos reparados por cualquier persona ajena a Lenovo o a un proveedor de servicio autorizado por Lenovo.
- c. Uso y desgaste normal del producto;
- d. Componentes previstos para sustitución o consumo, p. ej. baterías, lápiz digital, Stylus, etc.
- e. Daños cosméticos (p. ej. arañazos, mellas o fisuras que no afectan al funcionamiento ni a la integridad estructural del producto);
- i. Daños por abuso, uso indebido, modificación no autorizada, entornos operativos o físicos inadaptados, mantenimiento incorrecto por parte de personas ajenas a proveedores de servicio autorizados por Lenovo, extracción de componentes originales o alteración del producto o de las etiquetas de identificación;
- ii. Daño causado por un producto no cubierto en virtud del presente Contrato o causado por peligros biológicos o fluidos corporales humanos o animales; o
- iii. Robo, pérdida o daño por incendio, inundación o desastre natural, guerra, terrorismo, catástrofes naturales

Período de compra para ADP: La ADP debe comprarse con el producto o en un plazo de noventa (90) días desde la compra del producto.

Período de cobertura de la ADP: La ADP dará comienzo en la fecha de inicio de la garantía del producto y vencerá al término del período especificado en su factura. El Período de cobertura se extingue de inmediato si su producto fuese sustituido en virtud del presente Contrato.

Período de espera por la ADP: Cuando se compra la ADP con posterioridad a la adquisición de su producto, no podrá ejercer sus derechos sobre el Servicio durante treinta (30) días a contar desde la fecha de compra del Servicio. Lenovo se reserva el derecho a inspeccionar su producto antes de aceptar la prestación del Servicio, en el caso en que dicho Servicio se adquiera con posterioridad a la compra de su producto.

D. Asistencia técnica prioritaria

Este Servicio ofrece acceso 24x7 a técnicos de nivel avanzado. Cuando se ponga en contacto con un técnico, debe seguir los procedimientos de determinación de problemas que le indique el técnico. El técnico intentará diagnosticar y resolver su problema por teléfono y podrá indicarle que descargue e instale ciertas actualizaciones de software. Si no puede resolverse por teléfono un problema cubierto por la Garantía limitada de Lenovo, el técnico organizará los servicios de reparación en función del servicio de garantía correspondiente.

D.1 Asistencia respecto del software de Lenovo y de terceros para Asistencia técnica prioritaria

Lenovo proporcionará asistencia directa telefónica para la instalación y problemas de uso básicos de software central (software de soporte definido por Lenovo y proveedores de software terceros). Si Lenovo determina que el rendimiento de su producto está relacionado con una aplicación de software de un tercero (incluido en la lista de colaboración entre Lenovo y proveedores de software terceros), Lenovo se pondrá en contacto con el proveedor, abrirá una solicitud de servicio en su nombre y transferirá su llamada al proveedor de software. Lenovo no es responsable del software de terceros ni de los actos y omisiones de ningún proveedor de software. Este Servicio está únicamente disponible si usted dispone de las licencias, contratos de asistencia y habilitaciones necesarias por parte del proveedor de software. Este Servicio está disponible para asistir al software de Lenovo con sujeción a los términos de su contrato de licencia de software con Lenovo.

E. Premier Support

Lenovo proporcionará:

E.1 Centro de contacto de Premier Support para facilitar:

- a) la resolución de problemas y la asistencia de diagnóstico a distancia (incluida la posibilidad de conectarse a su sistema o producto a través de una conexión Internet protegida);
- b) Asistencia de software de soporte del Fabricante de equipo original ("OEM", por sus siglas en inglés) (sólo para equipos);
- c) Asistencia con la configuración, incluyendo frecuencia de actualización, configuración de la pantalla, interoperabilidad multi-pantalla, conexión a un proyector o a la televisión, soporte a programa de software conocido, controladores de dispositivo, juegos, ajustes de la aplicación y programa de software de diseño asistido por ordenador (sólo para pantallas);
- d) información relativa a la gestión de su Incidencia de garantía para ayudar a hacer el seguimiento, progreso y cierre;
- e) validación de su número de serie de producto y habilitaciones de Servicio;
- f) determinar si su problema es una Incidencia de garantía; y determinar si su Incidencia de garantía puede resolverse a través de uno de los siguientes elementos (a discreción de Lenovo);
- g) Servicio NBD a domicilio (sólo para equipos); y
- h) Servicio NBD de Intercambio de Producto (sólo para pantallas).

E.2 Gestor de cuenta técnico ("TAM", por sus siglas en inglés), que proporciona:

- a) gestión integral del caso en relación con sus Incidencias de garantía para ayudar a hacer el seguimiento, progreso y cierre;
- b) gestión de la notificación del caso y un único punto específico de contacto para toda la gestión de su Incidencia de garantía;
- c) si es necesario, coordinar o implementar el Servicio NBD a domicilio (sólo para equipos);
- d) asistencia para peticiones de conectividad de red preliminar (sólo para equipos);
- e) cuando sea necesario, coordinación e implementación del Servicio NBD de Intercambio de Producto (sólo para pantallas); y
- f) asistencia en línea para foros de asistencia de Lenovo.

E.3 Resolución de Incidencias de garantía: remota Premier Support

Tras la finalización de la resolución de problemas del Centro de Llamadas de Premier Support, si es necesario (según lo determine Lenovo), Lenovo intentará abordar y resolver el problema de su Incidencia de garantía de forma remota.

E.4. Priorización de componentes para Premier Support

Priorización de atribución de componentes para sus incidencias de garantía. La disponibilidad de los componentes puede afectar a los SLAs (acuerdos de nivel de servicio) de la entrega del servicio.

E.5 Asistencia de software de soporte del OEM para Premier Support

La Asistencia de software de soporte del OEM incluye asistencia colaborativa para entablar relaciones con los OEM sobre problemas de Software de soporte del OEM, de conformidad con lo siguiente:

- a) la aportación de asistencia en sistemas operativos y configuración asociados con el Software de soporte del OEM (Nota: la Asistencia de configuración incluye únicamente asistencia de Software de soporte del OEM; preguntas básicas y de ayuda; preguntas de definición de funciones; y asistencia e implementación de correcciones/parches disponibles del OEM);
- b) La actuación del TAM de Lenovo como único punto de contacto para facilitar la comunicación entre usted y el OEM;
- c) hasta que su problema sea identificado, aislado y notificado al OEM, el TAM de Lenovo estará en relación con el OEM para registrar su problema. El TAM de Lenovo supervisará a continuación el problema e informará de las novedades en la situación y las resoluciones propuestas;
- d) debe disponer de todas las licencias y contratos de asistencias necesarios con el OEM antes de acceder al Servicio;
- e) Lenovo no tiene responsabilidad ni obligación alguna respecto al rendimiento del software, productos o servicios del OEM;
- f) Lenovo no garantiza la resolución de ningún problema;
- g) es posible que el OEM no facilite ninguna resolución. Usted acepta que cuando no haya una resolución disponible, o en caso de que la resolución sea inaceptable para usted, la obligación de Lenovo de aportar asistencia colaborativa estará en todo caso satisfecha;
- h) usted debe disponer de todas las licencias y contratos de asistencia vinculados con el Software de soporte del OEM; y
- i) usted debe mantener el nivel mínimo de nuevas versiones o configuraciones requerido para los productos de Lenovo (véase support.lenovo.com) y el Software de soporte del OEM

E.6 Servicios de Oficina Inteligente

Lenovo proporcionará los siguientes Servicios de Oficina Inteligente a distancia y a domicilio ("Servicios de Oficina Inteligente") con los productos de la marca Lenovo Think Smart Hub 500, Think Smart Hub 700 y otros Productos de Oficina Inteligente ("Productos de Oficina Inteligente"). Los Servicios de Oficina Inteligente están disponibles sólo con los Productos de Oficina Inteligente y para determinados países como se especifica en su factura o en la documentación del pedido. Para obtener los Servicios de Oficina Inteligente, los Clientes deben seguir el proceso de registro/habilitación descrito en este Contrato dentro de los 30 días siguientes a la fecha de compra de los Servicios de Oficina Inteligente. El Cliente proporcionará acceso a su instalación, redes y personal según sea necesario para la realización de cada Servicio de Oficina Inteligente seleccionado por el Cliente. Además, el Cliente deberá proporcionar a Lenovo una confirmación por escrito de los detalles del Servicio de Oficina Inteligente antes de que Lenovo inicie cada Servicio de Oficina Inteligente. A menos que se acuerde lo contrario por adelantado entre Lenovo y el Cliente, los Servicios de Oficina Inteligente están disponibles durante el horario laboral normal, de lunes a viernes, excepto los días festivos.

E.6.1. Servicio de EVALUACIÓN: Lenovo debe evaluar de forma remota la aptitud del entorno del Cliente para dar soporte a los Productos de Oficina Inteligente. Lenovo proporcionará un informe de evaluación en apoyo del Servicio de Evaluación. El Cliente deberá completar el proceso de registro antes del inicio del Servicio de EVALUACIÓN en www.lenovo.com/registration.

E.6.2. Servicio de IMPLEMENTACIÓN: Lenovo debe configurar, integrar y verificar de forma remota la instalación de los Productos de Oficina Inteligente en el entorno del Cliente. Lenovo no instalará servidores o servicios de backend u otros requisitos de infraestructura necesarios para dar apoyo a los Productos de Oficina Inteligente. El Cliente será responsable de garantizar que los Productos de Oficina Inteligente funcionan en el entorno del Cliente. Lenovo deberá asesorar sobre los pasos de reparación si hay problemas con la integración de los Productos de Oficina Inteligente en el entorno de los Clientes. El Cliente deberá completar el proceso de registro antes del inicio del Servicio de IMPLEMENTACIÓN en www.lenovo.com/registration.

E.6.3. Servicio de FORMACIÓN: Lenovo proporcionará de forma remota formación general y documentación para ayudar al Cliente a comprender (i) la función y el funcionamiento de los Productos de Oficina Inteligente, (ii) cómo evaluar si el entorno del Cliente puede ser compatible con los Productos de Oficina Inteligente, (iii) la implementación de Productos de Oficina Inteligente en el entorno del Cliente y (iv) el mantenimiento general y solución de problemas de los Productos de Oficina Inteligente. El Cliente deberá completar el proceso de registro antes del inicio del Servicio de FORMACIÓN en www.lenovo.com/registration.

E.6.4. Servicio de MANTENIMIENTO: Lenovo deberá proporcionar de forma remota a los Clientes que hayan instalado Productos de Oficina Inteligente en sus entornos un soporte técnico continuo, identificación de problemas y soluciones recomendadas para que los Productos de Oficina Inteligente funcionen correctamente durante la duración del servicio de MANTENIMIENTO. Lenovo ayudará al Cliente a identificar cualquier problema relacionado con el programa de software y proporcionará instrucciones para cualquier actualización del programa de software recomendada y para la interoperabilidad e integración de terceros con los Productos de Oficina Inteligente. El servicio de MANTENIMIENTO es válido durante el tiempo especificado desde la fecha de compra. El Cliente deberá completar el proceso de registro antes del inicio del Servicio de MANTENIMIENTO en www.lenovo.com/registration.

E.6.5. Servicio Completo a Domicilio: Lenovo proporcionará un servicio a domicilio para la implementación de Productos de Oficina Inteligente, que incluye la configuración, integración, personalización, optimización y verificación de la instalación del Producto de Oficina Inteligente en el entorno del Cliente, incluida la resolución de problemas y la solución de problemas de instalación para garantizar que el Producto de Oficina Inteligente esté configurado y funciona adecuadamente dentro del

entorno del Cliente. Los Servicios Completos a Domicilio están limitados a una ubicación física del Cliente, a menos que Lenovo y el Cliente acuerden lo contrario. El Cliente debe proporcionar acceso a sus instalaciones e infraestructura de red, hacer que el personal adecuado esté disponible para facilitar el Servicio y proporcionar un espacio de trabajo adecuado para el Servicio. Lenovo no será responsable de las alteraciones en las instalaciones del Cliente, incluyendo entre otros, el cableado, traslado de muebles, la reubicación o el desmontaje de tabiques o paredes en las instalaciones del Cliente. El Cliente deberá completar el proceso de registro antes del inicio del Servicio Completo a Domicilio en www.lenovo.com/registration.

F. Habilitación de servicio internacional (“ISE”, por sus siglas en inglés)

F.1 Batería sellada y Conserve su disco duro con ISE

La ISE permite a los clientes que viajan con cualquier producto Lenovo o lo trasladan obtener el Servicio de Batería sellada y/o el Servicio de Conserve su disco duro (KYD, por sus siglas en inglés) en cualquier país en que figure anunciado dicho Servicio y se encuentre a la venta por parte de Lenovo o de distribuidores autorizados de Lenovo. La duración del Servicio se basa en el período de garantía original asignado en el país de origen en el que Lenovo o un distribuidor autorizado de Lenovo haya vendido el Servicio en primer lugar. La ISE debe comprarse como complemento de la Batería sellada y del KYD pero únicamente una vez para cualquier combinación de Servicios. Es posible que no todos los Servicios estén disponibles en todos los países y para todos los productos.

F.2 Protección contra daños accidentales con ISE

La ISE permite a los clientes que viajan con cualquier producto Lenovo o lo trasladan disfrutar de la Protección contra daños accidentales (ADP, por sus siglas en inglés) en cualquier país en que figure anunciado dicho Servicio y se encuentre a la venta por parte de Lenovo o de distribuidores autorizados de Lenovo. La duración del Servicio se basa en el período de garantía original asignado en el país de origen en el que Lenovo o un distribuidor autorizado de Lenovo haya vendido el Servicio en primer lugar. La ISE debe comprarse como complemento de la ADP, pero únicamente una vez para cualquier combinación de Servicios.

G. Servicio postgarantía

Si se compra el Servicio postgarantía antes de que venza la garantía básica u otros Servicios descritos en el presente Contrato, dará comienzo el día posterior al vencimiento de la garantía básica o de los demás Servicios comprados. Si se compra el Servicio postgarantía después de que venza la garantía básica u otros Servicios comprados, el Servicio postgarantía dará comienzo el día de la compra. El Servicio postgarantía está disponible para productos de Lenovo únicamente si el producto presenta un correcto estado de funcionamiento, según lo determine Lenovo. Lenovo se reserva el derecho a inspeccionar un producto en el plazo de un mes desde la fecha de compra del Servicio postgarantía. Si Lenovo determina que el producto no presenta un correcto estado de funcionamiento, Lenovo le informará y le indicará del coste de restablecer el producto en un correcto estado de funcionamiento. Si opta por no restablecer el producto en un correcto estado de funcionamiento, por su cuenta y riesgo, podrá rechazar el Servicio postgarantía y recibir un reembolso total del precio de compra.

H. Gestor de la Contratación de Servicios (“SEM”, por sus siglas en inglés)

Los SEM actúan como promotores de clientes y buscan que se obtenga una experiencia positiva de los servicios y que el cliente esté satisfecho. Proporcionan para cada cuenta que se les asigna:

- a. Un punto de contacto único y en todo el mundo, accesible para cualquier problema en el servicio de entrega de productos de Lenovo.
- b. Monitorización regular de los servicios de Lenovo proporcionados y gestión del caso de extremo a extremo ("*end-to-end*") hasta la resolución del problema.
- c. Gestión del procedimiento de escalada para todas las incidencias relacionadas con la garantía. Los SEM mantendrán informado al cliente y coordinarán los planes de acción tanto con los equipos internos como externos de Lenovo hasta la resolución.
- d. Informes estándares relacionados con los parámetros que dan seguimiento a los servicios proporcionados y la resolución de problemas. Los ejemplos pueden incluir: Incidencia por tipo (CCI, Almacén, CRU, A Domicilio), % de Rendimiento de Primera Reparación, cantidad de Reclamaciones de Garantía, datos del Sistema de Sustitución de Componentes, etc. También se proporcionarán informes de Cliente según lo acordado entre el SEM y el Cliente. La frecuencia mínima es trimestral.
- e. Encuentros regulares con los clientes, ya sea en persona o de forma remota, para revisar los datos de rendimiento del servicio para completar la instalación base del PC de Lenovo de una cuenta. Los ejemplos podrían incluir informes de servicio, análisis de tendencias, mejoras de problemas técnicos generalizados y recomendaciones sobre futuras ofertas de servicios junto con el representante de la cuenta de ventas de servicios.

I. Asistencia Premium Care

Premium Care es un servicio complementario, disponible únicamente para ciertos productos de hardware de Lenovo a un coste adicional. Se aplica solo si ha elegido adquirir Premium Care. Para evitar cualquier duda, Premium Care no es una oferta estándar/predeterminada. Si se adquiere, Premium Care se aplicará al mismo tiempo que la Garantía limitada de Lenovo. Esto no afectará a ninguno de sus derechos reglamentarios previstos por la ley del consumidor.

Premium Care incluirá lo siguiente:

- Acceso al Centro de interacción con el cliente
- Resolución de incidentes cubiertos por garantía
- Resolución remota de incidentes
- Asistencia de software de fabricantes de equipos originales (OEM)
- Asistencia de software integral
- Asistencia inicial
- Comprobación anual del estado del sistema

I.1 Centro de interacción con el cliente

El Centro de interacción con el cliente de Premium Care se encuentra disponible de 9:00 a 18:00 en días laborables, excepto todos los días festivos locales aplicables. El Centro de interacción con el cliente de Premium Care ofrece lo siguiente:

- a) Resolución de problemas y asistencia de diagnóstico remotas (incluida posiblemente la conexión a su sistema o sus productos a través de una conexión de Internet segura);
- b) Evaluación de la necesidad de la asistencia de software compatible de fabricantes de equipos originales (OEM) y la prestación de dicha asistencia, cuando se considere adecuado;
- c) Facilitación de información sobre el incidente cubierto por la garantía y gestión del caso para ayudar a realizar el seguimiento, el progreso y el cierre;
- d) Validación del número de serie del producto y de los derechos de servicios;
- e) Determinación de si el problema es un incidente cubierto por la garantía y si dicho incidente cubierto por la garantía se puede resolver a través de uno de los servicios de Asistencia Premium Care señalados en esta Sección H (a discreción de Lenovo); y
- f) Evaluación de la necesidad del servicio in situ y, cuando se considere adecuado, la prestación del servicio (sin incluir tablets)

I.2 Resolución de incidentes cubiertos por la garantía: servicio in situ

a) Tras la resolución de problemas por parte del Centro de interacción con el cliente de Premium Care, si es necesario (tal y como determine Lenovo), Lenovo prestará el Servicio in situ en su ubicación registrada para tratar el incidente cubierto por la garantía.

b) Los Servicios in situ solo están disponibles en algunas ubicaciones. Póngase en contacto con el Centro de contacto de Lenovo para conocer las áreas de servicio. Pueden aplicarse costes adicionales fuera del área de servicio normal del Proveedor de servicio.

Siempre que la resolución de problemas por teléfono del Centro de interacción con el cliente de Premium Care se halla realizado antes de las 14:00, hora local, se enviará a un técnico del proveedor de servicio a su ubicación al siguiente día laborable. Este Servicio está disponible de 9:00 a 17:00, de lunes a viernes, excepto festivos. Las llamadas de asistencia recibidas por el Centro de Interacción con el cliente después de las 14:00, hora local, necesitarán un día laborable adicional para enviar a un técnico del proveedor de servicio. Este Servicio está sujeto a la disponibilidad de las piezas de repuesto. Debe proporcionar un área de trabajo apropiada para desmontar y volver a montar el producto. Algunas reparaciones puede que tengan que completarse en un centro de servicio. Si es el caso, el proveedor de servicio enviará el producto al centro de servicio y le devolverá el producto reparado o de sustitución y el proveedor asumirá los costes de envío y devolución.

c) Los Servicios in situ:

(i) se encuentran disponibles únicamente en modelos seleccionados de portátiles, sistemas de sobremesa y sistemas todo en uno de Lenovo;

(ii) se caracterizan también por que el proveedor de servicio de Lenovo puede informarle de su hora prevista de llegada y, si es así, le pedirá que confirme su presencia en la ubicación correspondiente a dicha hora. Las horas de llegada dependerán de su ubicación registrada y su respuesta a tiempo a la petición de confirmación de Lenovo de la hora de llegada;

(iii) no garantizan la resolución de un incidente cubierto por la garantía ni la resolución de dicho incidente dentro de un periodo de tiempo determinado;

(iv) requieren que, en caso de que usted no se encuentre disponible en la ubicación registrada tras la confirmación de presencia a la hora prevista de llegada, el proveedor de servicio de Lenovo deje los datos de contacto como prueba de la visita de Lenovo. En caso de que se ausente repetidamente, Lenovo puede cobrar una cuota adicional para cualquier visita de seguimiento necesaria.

I.3 Resolución de incidentes cubiertos por garantía: servicio remoto

Tras la realización de la resolución de problemas del Centro de interacción con el cliente de Premium Care, si es necesario (tal y como determine Lenovo), Lenovo puede intentar abordar y resolver el incidente cubierto por la garantía de forma remota.

I.4 Asistencia de software compatible de fabricantes de equipos originales (OEM)

La Asistencia de software compatible de OEM, tal y como se define a continuación, incluye que Lenovo proporcione un punto inicial de contacto y asistencia de colaboración para hablar con los OEM sobre problemas con el software compatible de los OEM, con arreglo a lo siguiente:

- a) Prestación de asistencia de configuración y de los sistemas operativos asociados al software compatible del OEM (Nota: La asistencia de configuración incluye únicamente: asistencia del software compatible del OEM; preguntas básicas e instrucciones; preguntas de definición de funciones; y asistencia e implementación de parches o mejoras disponibles del OEM);

- b) El agente de asistencia técnica avanzada de Lenovo actúa como punto de contacto inicial para facilitar la comunicación entre usted y el OEM;
- c) Hasta que el problema se identifique, se aíse y se escale al OEM, el agente de asistencia técnica avanzada de Lenovo interactuará con el OEM para registrar su problema. A continuación, el agente de asistencia técnica avanzada de Lenovo supervisará los problemas y le informará del estado y las resoluciones propuestas;
- d) Para obtener este servicio, una condición previa es que cuente con todas las licencias y los acuerdos de asistencia necesarios con el OEM;
- e) Lenovo renuncia a cualquier responsabilidad relacionada con el rendimiento del software, los productos o servicios del OEM;
- f) Lenovo no garantiza que un problema se vaya a resolver; y
- g) Usted comprende y acepta que el OEM puede que no disponga de soluciones para el problema. Acepta que, en caso de que no se disponga de una solución, o si usted considera la solución inaceptable, la obligación de Lenovo de proporcionar asistencia de colaboración se sigue cumpliendo.

I.5 Asistencia de software integral

Lenovo realizará todos los esfuerzos razonables para solventar los problemas por los que se ponga en contacto con nosotros, pero Lenovo no puede responsabilizarse de proporcionar soluciones que no estén disponibles o bien que superen el conocimiento razonable de Lenovo, en concreto, de forma enunciativa y no limitativa, si su problema está relacionado con un software que no sea de la marca Lenovo. Lenovo no será responsable de ningún modo por la imposibilidad de ofrecer asistencia para el software que no sea de la marca Lenovo.

a) Aplicaciones precargadas para las que Lenovo prestará asistencia básica, incluidas preguntas básicas sobre instrucciones y preguntas sobre definición de funciones

- (i) Sistema operativo de Windows®
- (ii) Lenovo™ SHAREit
- (iii) Lenovo OneKey™ Recovery
- (iv) Lenovo REACHit
- (v) Lenovo Companion
- (vi) Lenovo Solution center
- (vii) Lenovo Utility
- (viii) Lenovo APP Explorer
- (ix) Lenovo Photo Master
- (x) Lenovo WRITEit (Pen)
- (xi) Lenovo Onekey Recovery

a) Software de terceros para el que Lenovo prestará asistencia básica, incluidas preguntas básicas sobre instrucciones y preguntas sobre definición de funciones, si se dispone de licencia

- (i) Adobe® Acrobat® Standard
- (ii) Power DVD/Power 2 GO
- (iii) Drop box (solo fundamentos básicos)
- (iv) McAfee Live Safe
- (v) MS Office
- (vi) Norton Anti-Virus
- (vii) Norton – Internet Security
- (viii) Skype
- (ix) Intel 3D real sense (si lo ha cargado previamente Lenovo)
- (x) MS Office 365

I.6 Asistencia inicial

La Asistencia inicial se prestará a través del Centro de Interacción con el cliente y le ayudará a configurar su dispositivo de forma remota. Esto puede incluir lo siguiente, siempre que disponga de lo necesario:

a) Instalación de software:

- (i) Instalar el software
- (ii) Configurar el navegador de Internet
- (iii) Configurar los servicios de correo electrónico
- (iv) Instalar y configurar el software antivirus en el sistema
- (v) Comprobar que el sistema sea compatible con el software que se va a instalar
- (vi) Realizar las actualizaciones de software necesarias para garantizar que el software de Lenovo está actualizado
- (vii) Crear accesos directos al escritorio, al menú de inicio y a la barra de inicio rápido que le ayudarán a acceder más rápido a la aplicación

b) Conectar el dispositivo de Lenovo a la red:

- (i) Conectar hasta 4 dispositivos a su red inalámbrica. Entre los dispositivos se pueden incluir sistemas, tablets, smartphones, consolas de videojuegos, impresoras o dispositivos de almacenamiento
- (ii) Asegurar que los nuevos dispositivos se encuentran visibles y accesibles en la red

(iii) Configurar los ajustes de seguridad de la red y confirmar la conexión de Internet del ISP

c) Otra Asistencia inicial, como por ejemplo:

- (i) Información sobre garantía y asistencia de productos de Lenovo
- (ii) Ayuda para guiar el proceso de registro
- (iii) Reparaciones urgentes y asistencia para parches
- (iv) Preguntas básicas sobre instrucciones o definición de características

I.7 Comprobación anual del estado del sistema

Previa petición, un agente de asistencia técnica avanzada prestará este servicio de forma remota por teléfono, pero no más de una vez durante el año natural.

- a) Realizar una comprobación paso a paso con nuestra propia herramienta de optimización
- b) Optimizar la configuración del sistema operativo y las funciones según los parámetros estándar del sector
- c) Calibrar la gestión de la memoria
- d) Recuperar valioso espacio libre en la unidad de disco duro
- e) Optimizar la configuración de Internet y del navegador
- f) Programar la desfragmentación y las comprobaciones de sectores defectuosos
- g) Actualizar archivos fundamentales y paquetes de servicio de Windows y habilitar actualizaciones automáticas para mantener el sistema en buen estado
- h) Aprovechar las funciones únicas de cada versión del sistema operativo

I.8 Sus responsabilidades:

Para tener acceso a la Asistencia Premium Care, deberá cumplir lo siguiente:

- a) Facilitar la prueba de compra original, si se solicita;
- b) Proporcionar información sobre las causas de los problemas con el producto;
- c) Responder a peticiones de información, incluidos, a título enunciativo y no limitativo, el número de serie del producto, el modelo, la versión del sistema operativo y el software instalado, cualquier dispositivo periférico conectado o instalado, cualquier mensaje de error mostrado, acciones adoptadas o contexto antes de que el producto tuviera el problema;
- d) Seguir nuestras instrucciones;
- e) Actualizar el software a las versiones publicadas actualmente antes de ponerse en contacto con nuestro Centro de servicio de interacción con el cliente;
- f) Asegurarse de realizar una copia de seguridad del software y los datos, ya que si se vuelve a instalar la versión original del software puede que se borren el software y los datos. En cualquier caso, usted será responsable de volver a instalar los demás programas de software, datos y contraseñas.

7 Socios comerciales de Lenovo

Lenovo podrá contratar a proveedores y distribuidores ("Socios comerciales") para promocionar, comercializar y dar soporte a ciertos Servicios; no obstante, los Socios comerciales son independientes y están separados de Lenovo. Lenovo no es responsable de las acciones o declaraciones de Socios comerciales, de las obligaciones que estos pudieren tener con usted ni de ningún producto o servicio que le suministren en virtud de sus contratos. Cuando adquiere un Servicio de un Socio comercial, este establece los cargos y los términos de uso del Servicio.

8 Compra de Servicio a Lenovo

Lenovo o un distribuidor de Lenovo deben recibir el pago de cualquier Servicio por adelantado. Con excepción de transacciones de tarjetas de crédito o débito, los importes son pagaderos tras recepción de la factura. Usted acepta pagar conforme a lo especificado en la factura, incluido cualquier recargo por pago en mora. Usted es responsable de cualquier impuesto que resulte de sus compras en virtud del presente Contrato. Si el Servicio no está suscrito con Lenovo, se le solicitará que aporte un justificante de la compra como prueba de su derecho a disfrutar de tal Servicio.

9 Política de devoluciones/cancelaciones de Lenovo

Salvo que ya se haya hecho uso o suscrito un Servicio, usted podrá cancelar un Servicio en un plazo de treinta (30) días desde la fecha de compra y obtener un reembolso o crédito. Para tener derecho a un reembolso o crédito debe informar por escrito a Lenovo o a su vendedor en un plazo de treinta (30) días desde la fecha de compra. Debe acompañar la petición de una copia de su factura.

10 Retirada de Servicio

Lenovo podrá retirar la totalidad o parte cualesquier Servicios especificados en el presente cursándole aviso con un (1) mes de antelación. Si Lenovo retira un Servicio por el cual usted haya pagado por completo y Lenovo todavía no se lo hubiese

proporcionado en su totalidad, en tal caso, si lo ha comprado directamente a Lenovo, este le facilitará un reembolso a prorrata. Debe ponerse en contacto con el Socio comercial de Lenovo que corresponda para un reembolso por Servicios que les haya comprado a ellos.

11 Garantía de servicios

Lenovo garantiza que los Servicios se prestarán haciendo uso de la atención y competencia razonables de conformidad con la descripción de las tareas indicada en el presente Contrato respecto al Servicio de Lenovo correspondiente. Usted acepta notificar oportunamente y por escrito cualquier incumplimiento de esta garantía

EN LA MEDIDA DE LO PERMITIDO POR LA LEGISLACIÓN CORRESPONDIENTE, ESTA GARANTÍA ES SU ÚNICA GARANTÍA Y SUSTITUYE A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS O CONDICIONES, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, ENTRE ELLAS, A TÍTULO MERAMENTE ILUSTRATIVO, LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD Y ADECUACIÓN PARA FINES CONCRETOS, ASÍ COMO CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO VIOLACIÓN. TODOS LOS SOFTWARES Y PRODUCTOS DE TERCEROS SE SUMINISTRAN “TAL CUAL”, SIN GARANTÍAS NI CONDICIONES DE NINGÚN TIPO. LOS FABRICANTES, PROVEEDORES, LICENCIANTES O EDITORES TERCEROS PODRÁN DISPONER DE SUS PROPIAS GARANTÍAS CON RESPECTO A USTED. ALGUNOS ESTADOS O JURISDICCIONES NO PERMITEN LIMITACIONES SOBRE LA DURACIÓN DE UNA GARANTÍA IMPLÍCITA, POR LO QUE QUIZÁ LA ANTERIOR LIMITACIÓN NO LE SEA DE APLICACIÓN.

Lenovo no garantiza el funcionamiento ininterrumpido ni libre de errores de ningún Servicio ni que Lenovo corregirá todos los defectos.

12 Limitación de responsabilidad

Puede que surjan circunstancias en que, debido a un incumplimiento u obra obligación por parte de Lenovo, usted tenga derecho a indemnizaciones por perjuicios de parte de Lenovo. Con independencia del fundamento de su derecho a reclamar daños y perjuicios de Lenovo (entre otros incumplimiento básico, negligencia, declaración falsa o manifestaciones incorrectas y demás reclamaciones contractuales o extracontractuales), la totalidad de la responsabilidad de Lenovo por todas las reclamaciones en su total que se desprendan o guarden relación con cada Servicio o que se desprendan de algún otro modo del presente Contrato no superarán el importe, en razón de perjuicio directo efectivo, que representen los cobros por el Servicio objeto de la reclamación. Este límite también es de aplicación para cualquier subcontrata o distribuidor de Lenovo. Representa el máximo importe del cual serán conjuntamente responsables Lenovo, sus distribuidores y subcontratas. Los importes siguientes no están sujetos a un límite en cuantía por daños y perjuicios: a) indemnizaciones por lesiones físicas (incluido fallecimiento); b) daños a propiedades inmobiliarias; y c) daños materiales a bienes personales por los cuales Lenovo sea legalmente responsable en exclusiva. Salvo que la legislación así lo exija expresamente y sin la posibilidad de exención contractual, bajo ninguna circunstancia Lenovo, sus distribuidores o subcontratas serán responsables por ninguno de los siguientes supuestos, aun habiendo sido informados de su posibilidad:

- a. pérdida o daño de datos;
- b. perjuicios especiales, incidentales, ejemplares o indirectos o por daños económicos consecuentes; o
- c. lucro cesante, pérdida de negocios, ingresos, fondo de comercio o ahorros previstos.

DADO QUE ALGUNOS ESTADOS O JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE PERJUICIOS INCIDENTALES O CONSECUENTES, LA ANTERIOR LIMITACIÓN O EXCLUSIÓN PODRÍA NO SER DE APLICACIÓN EN SU CASO.

13 Consideraciones generales

- A. Lenovo se reserva el derecho a subcontratar Servicios, o una parte de los mismos, a subcontratas que el propio Lenovo elija.
- B. Cuando un Servicio implica la sustitución de un producto o componente, el producto o componente sustituido se convierte en un bien propiedad de Lenovo y el producto o componente de sustitución pasa a ser un bien que le pertenece a usted.
- C. Solo son aptos para sustitución los productos y componentes de Lenovo que no hayan sufrido alteraciones. El producto o componente de sustitución facilitado por Lenovo estará en un correcto estado de funcionamiento y será funcionalmente equivalente al producto o componente original. El producto o componente de sustitución podría no ser nuevo. Salvo en la medida de lo permitido por la legislación, el producto o componente de sustitución estará garantizado durante el resto del período correspondiente al producto original.
- D. Los productos y componentes presentados para reparación podrán sustituirse por productos o componentes renovados del mismo tipo, en lugar de ser reparados. Los productos y componentes que se reparan podrán ser reparados mediante componentes renovados. La reparación del producto puede ocasionar una pérdida de datos, en caso de que el producto a reparar tenga la capacidad de conservar datos generados por el usuario. En ningún caso Lenovo será responsable de la pérdida de datos o información en un producto o componentes del mismo a los cuales se le haya concedido acceso a Lenovo en razón de la prestación de Servicios contemplados en el presente documento.
- E. En la medida de lo aplicable a esta transacción, cada uno de nosotros será responsable de la supervisión, dirección, control y remuneración de nuestro personal respectivo.

- F. Cada uno de nosotros podrá comunicarse con el otro por medios electrónicos y dicha comunicación será aceptable con igual rango que un escrito firmado en la medida de lo permisible con arreglo a la legislación correspondiente. Un código de identificación (denominado "ID de usuario") contenido en un documento electrónico será legalmente suficiente para comprobar la identidad del remitente y la autenticidad de dicho documento.
- G. Cada uno de nosotros es libre de celebrar contratos similares con otras personas.
- H. Cada uno de nosotros concede al otro únicamente la licencia y derechos que se especifican en cada contrato de licencia correspondiente. No se concede ninguna otra licencia ni derecho (incluidas licencias o derechos bajo patentes) de forma directa, implícita ni de ningún otro modo.
- I. Usted acepta no volver a vender el Servicio. Todo intento de reventa será nulo salvo que así lo haya acordado Lenovo por escrito.
- J. Usted es responsable de seleccionar los Servicios que cumplen sus necesidades y de los resultados obtenidos del uso de los Servicios.
- K. Ninguno de nosotros emprenderá acciones legales, con independencia de la forma que adquiriesen, que se desprendan o guarden relación con el presente Contrato o con la transacción contemplada en el mismo más de dos años después de que haya tenido lugar la causa de origen de la acción legal, salvo que la legislación local correspondiente indique lo contrario. Tras dicho límite de tiempo, cesará todo derecho a acción legal que se desprenda del presente Contrato o la transacción contemplada en el mismo, así como todos los derechos respectivos relacionados con tal acción legal, salvo que la legislación local correspondiente indique lo contrario, sin posibilidad de exención o limitación contractual.
- L. Ninguno de nosotros será responsable de incumplimientos de cualquier obligación debido a causas que se escapen a su control.
- M. Ninguno de nosotros concede a la otra parte el derecho a utilizar sus marcas comerciales, nombres comerciales ni otras denominaciones en promoción o publicación alguna sin previo consentimiento por escrito.
- N. En el supuesto de que alguna provisión del presente Contrato fuese declarada nula o inaplicable, las provisiones restantes del mismo continuarán con pleno vigor y efecto.
- O. Lenovo está obligado a prestar el Servicio a condición de que usted finalice el proceso de Suscripción y/o Activación.

- P. Lenovo y las entidades de su grupo, Socios comerciales y subcontratas podrán tratar, almacenar y utilizar información sobre su transacción y su información de contacto, incluido nombre, números de teléfono, dirección y dirección de correo electrónico, con el fin de tratar y satisfacer su transacción, en cualquier lugar en el que estos lleven a cabo sus actividades. También podremos ponernos en contacto con usted para informarle de cualquier retirada de producto, problema de seguridad o acciones de servicio. Cuando así lo permita la legislación local, podremos utilizar esta información para indagar sobre la satisfacción de nuestros productos o servicios, o bien para aportarle información sobre otros productos y servicios. Usted podrá anular en cualquier momento la opción de recibir de nuestra parte este tipo de comunicaciones. A tal efecto, podremos transferir su información a cualquier país en el que desarrollemos nuestra actividad; y podremos facilitarla a entidades que actúen en nombre nuestro; o bien podremos divulgarla cuando así lo exija la ley. No obstante, no venderemos ni transferiremos de ningún otro modo a ningún tercero para su propio uso en marketing directo información de carácter personal que recibamos de usted, salvo que dispongamos de su consentimiento.
- Q. Cada uno de nosotros cumplirá la legislación y los reglamentos que resulten aplicables para este Contrato.
- R. El Cliente no podrá traspasar el presente Contrato, en su totalidad ni en parte, sin el previo consentimiento por escrito de Lenovo. Todo intento de proceder a ello resultará nulo. Por otra parte, ninguno de nosotros demorará dicho consentimiento sin justificación. El traspaso del presente Contrato por cualquiera de nosotros a una entidad del grupo u organización sucesora mediante fusión o adquisición no necesita del consentimiento del otro. Lenovo también podrá traspasar sus derechos sobre pagos en virtud del presente Contrato sin que usted dé su consentimiento.
- S. Cualesquier términos que por su naturaleza hayan de continuar vigentes tras la extinción del presente Contrato perdurarán en efecto hasta que haber sido satisfechos y serán de aplicación a nuestros respectivos sucesores y cesionarios.
- T. Cada uno de nosotros renuncia por el presente a nuestro derecho a un juzgado con jurado en cualquier acto procesal que se derive de, o que guarde relación con, el presente Contrato. No será de aplicación la Convención de las Naciones Unidas sobre los contratos de compraventa internacional de mercaderías. Ningún aspecto del presente Contrato afecta a ningún derecho reglamentario de los consumidores que no pueda ser objeto de renuncia o de limitación por contrato.

14 Alcance geográfico y Ley vigente

Los derechos, obligaciones y compromisos de cada parte son válidos únicamente en el país de compra, con excepción de que todas las licencias son válidas de acuerdo con sus términos. A menos que se indique expresamente lo contrario, las leyes del país en que usted haya comprado el Servicio regirán el presente Contrato.

PARTE 2: TÉRMINO ESPECÍFICOS DE PAÍS (Europa, Oriente Medio y África)

Las provisiones del Contrato de servicios de Lenovo ("Contrato") identificado a continuación serán sustituidas por las provisiones descritas en el presente documento.

Todas las condiciones del Contrato que no sean modificadas a continuación permanecerán sin alteraciones y con pleno vigor y efecto.

Europa, Oriente Medio, África

Se añade lo siguiente al término del Artículo 6.2. D.6 Descripción de oferta de servicio Arreglo en un día hábil:

Servicio a domicilio: compromiso de arreglo en un día hábil. Si no puede resolverse un problema con su producto por vía telefónica, su producto será reparado o sustituido directamente en su ubicación. Se enviará un técnico del proveedor de servicio a su ubicación en un plazo de un día hábil. Este Servicio está disponible durante el horario comercial habitual, de lunes a viernes, excepto festivos locales. Las llamadas de asistencia recibidas en el centro de llamadas después de las 15:00 hora local acarrearán un día suplementario en el envío del técnico del proveedor de servicio.

Este Servicio está únicamente disponible en ciertas ubicaciones, que deben ser confirmadas con Lenovo de antemano. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para más detalles sobre la disponibilidad. Puede que sean de aplicación cargos adicionales en caso de salirse de la zona de servicio habitual del proveedor de servicio. Tanto este Servicio como la ubicación de su producto deben estar activados con Lenovo. Si usted modifica la ubicación de su producto, debe actualizar la activación de su ubicación. Puede consultar las instrucciones para la activación [de la ubicación en www.lenovo.com/activation](http://www.lenovo.com/activation). Es posible que este Servicio no esté disponible hasta treinta (30) días después de la activación de ubicación. Usted debe habilitar una zona de trabajo adecuada que permita el desmonte y reensamblado del producto. Puede que algunas reparaciones necesiten completarse en un centro de servicio. En tal caso, el proveedor de servicio enviará el producto al centro de servicio con gastos a cargo del mismo y le devolverá a usted el producto reparado o sustituido haciéndose él cargo de los gastos.

Este Servicio está únicamente disponible en un radio de **0-50 millas (0-80 km) desde el centro de asistencia de Lenovo.**

ADP Ligera: Artículo 6.3.C, “Período de cobertura” se sustituye por lo siguiente:

El período de este Servicio dará comienzo en la fecha de inicio de la garantía del Producto cubierto y vencerá al término del período especificado en su factura para el Servicio. El período de cobertura vence inmediatamente al cabo de dos incidencias reclamadas en virtud del presente Contrato o en caso de que su Producto sea sustituido al amparo del presente Contrato

Se añade el siguiente artículo 6.3.1 H al artículo 6.3

SUSTITUCIÓN RÁPIDA

La Sustitución rápida (“RR”, por sus siglas en inglés) está disponible para los productos visuales de Lenovo, que consisten únicamente en monitores. Los clientes registran una reclamación de garantía estándar con el centro de llamadas o con un socio de servicio autorizado por Lenovo. Cuando el centro de llamadas o el socio de servicio autorizado por Lenovo consideren que el producto visual es defectuoso y apto para hacer uso de la garantía, se enviará una unidad de sustitución. Una vez recibida la unidad de sustitución, los clientes deben sustituir el monitor defectuoso por el de sustitución; colocar el defectuoso en el material de embalaje que contenía el de sustitución y devolver el monitor a la dirección indicada.

Nota: Los clientes tienen 10 días hábiles para devolver el producto defectuoso. De incumplir el plazo, se le facturará al cliente la unidad de sustitución. La unidad de sustitución podría no ser nueva, sino tener especificaciones similares (o superiores).

Se añade el siguiente artículo 6.3 J al artículo 6.3:

PROTECTOR DE PANTALLA

El Servicio está disponible únicamente en el país en que se haya comprado y suscrito.

1. SERVICIO DE PROTECTOR DE PANTALLA

- a. Producto cubierto:** Los Productos de tableta de Lenovo, únicamente conforme a lo identificado en su factura o comprobante de compra.
- b. Alcance del Servicio:** Lenovo reparará o sustituirá el Producto en caso de que experimente fallos que impacten al funcionamiento de la pantalla LCD y que sean resultado de condiciones normales de operación y de golpes o caídas involuntarias del Producto.
- c. Período de cobertura:** El período del Servicio dará comienzo en la fecha de inicio de la garantía del Producto cubierto y vencerá al término del período especificado en su factura para el Servicio. El período de cobertura se extingue de inmediato si su Producto fuese reparado o sustituido en virtud del presente Contrato.

Cuando un Servicio implica la sustitución de su Producto o componente, el Producto o componente sustituido se convierte en un bien propiedad de Lenovo y el Producto o componente de sustitución pasa a ser un bien que le pertenece a usted. Debe devolver el Producto o componente sustituido según lo indicado por el Proveedor de servicio. El Producto o componente de sustitución suministrado por Lenovo podría no ser nuevo, pero estará en un correcto estado de funcionamiento y contará con una funcionalidad al menos equivalente al producto o componente original.

El Servicio no cubre: lentes de cámaras instaladas, baterías, bombillas, tarjetas de memoria, cables de conexión, adaptadores AC, estuches o fundas, lápices digitales o Stylus, bases o estaciones de conexión, replicadores de puerto, componentes del Producto instalados en su Producto en el momento de la compra, como el procesador central interno, el disco duro de memoria integrado, teclado externo, características opcionales instaladas por Lenovo en el momento de la compra del Producto, altavoces externos, accesorios comprados al margen de la unidad base, productos de terceros (que no lleven el logotipo de Lenovo) aunque fuesen vendidos por Lenovo, o cualquier Producto reparado por personas ajenas a Lenovo o a un proveedor de servicio autorizado por Lenovo

Además, este Servicio no cubre:

- (i) Uso y desgaste normal del Producto;
- (ii) Derrames de líquido en el Producto, incluido el teclado, LCD, micrófono, todos los enchufes y botones;
- (iii) Una sobretensión que dañe los circuitos del producto;
- (iv) Fallos operativos o estructurales debido a otras razones;
- (v) Componentes previstos para sustitución o consumo, (p. ej. baterías);
- (vi) Daños cosméticos (p. ej. arañazos, mellas o fisuras que no afectan al funcionamiento ni a la integridad estructural del Producto)
- (vii) Daños por abuso, uso indebido, modificación no autorizada, entornos operativos o físicos inadaptados, mantenimiento incorrecto por parte de personas ajenas a proveedores de servicio autorizados por Lenovo, extracción de componentes originales o alteración del Producto o de las etiquetas de identificación; o

(vii) Daño causado por un producto no cubierto en virtud del presente Contrato o causado por peligros biológicos o fluidos corporales humanos o animales.

REINO UNIDO

Artículo 6.2. D1 se sustituye por:

D.1. Servicio de almacén: Si no pudiese resolverse el problema con su producto por vía telefónica o mediante el uso de una unidad sustituible por el cliente ("CRU"), su producto será reparado o sustituido en un centro de servicio específico. Usted será responsable de desconectar el producto, embalarlo en el contenedor de envío y enviar el producto al centro de servicio específico. Usted habrá de abonar los gastos de envío. El Proveedor de servicio le devolverá a usted el producto reparado o sustituido, haciéndose él cargo de los gastos.

Los artículos 6.2, E5, E6 se sustituyen por:

E.5 y E.6. Servicio a domicilio: respuesta en dos días hábiles y respuesta en un día hábil: Para cumplir el tiempo de respuesta, las llamadas de asistencia tienen que recibirse en el centro de servicio específico antes de las 15:00, hora británica.

Francia

El artículo 6.2, D1 se sustituye por:

D.1. Servicio de almacén: Si no pudiese resolverse el problema con su producto por vía telefónica o mediante el uso de una unidad sustituible por el cliente ("CRU"), su producto será reparado o sustituido en un centro de servicio específico. Usted será responsable de desconectar el producto, embalarlo en el contenedor de envío y enviar el producto al centro de servicio específico. Usted habrá de abonar los gastos de envío. El Proveedor de servicio le devolverá a usted el producto reparado o sustituido, haciéndose él cargo de los gastos.

Los artículos 6.2, D5, D6 Tiempo de resolución de llamadas de asistencia se sustituyen por:

Servicio a domicilio: respuesta en dos días hábiles y respuesta en un día hábil: Para cumplir el tiempo de respuesta, las llamadas de asistencia tienen que recibirse en el centro de servicio específico antes de las 15:00, hora local.

El artículo 6.2, D4 se sustituye por:

Si no puede resolverse el problema con su producto por vía telefónica o mediante una CRU, su producto será reparado o sustituido en su ubicación, normalmente en un plazo de cinco días hábiles. Este Servicio está disponible durante el horario comercial habitual, de lunes a viernes, excepto festivos. Usted debe habilitar una zona de trabajo adecuada para el desmontado y reensamblado del producto. Para el servicio prestado en una vivienda, debe estar presente un adulto en todo momento durante la visita del técnico de servicio. Algunas reparaciones quizá necesiten completarse en un centro de servicio para una investigación en profundidad, una prueba de funcionamiento, etc. Lenovo decidirá al respecto a su discreción. En tal caso, el proveedor de servicio enviará el producto al centro de servicio con gastos a cargo del mismo y le devolverá a usted el producto reparado o sustituido haciéndose él cargo de los gastos

Afganistán, Albania, Argelia, Angola, Armenia, Azerbaiyán, Bahréin, Bielorrusia, Bosnia y Herzegovina, Botsuana, Bulgaria, Burkina Faso, Burundi, Camerún, Cabo Verde, Chad, República Democrática del Congo, República del Congo, Croacia, Chipre, República Checa, Egipto, Etiopía, Polinesia Francesa, Gabón, Gambia, Ghana, Hungría, Irak, Jordania, Kazajistán, Kenia, Kuwait, Kirguistán, Líbano, Libia, Macedonia, Malawi, Madagascar, Mali, Malta, Mauritania, Mauricio, Moldavia, Montenegro, Marruecos, Mozambique, Níger, Nigeria, Omán, Pakistán, Polonia, Catar, Rumanía, Rusia, Ruanda, Santo Tomé y Príncipe, Arabia Saudí, Senegal, Serbia, Seychelles, Sierra Leona, Eslovaquia, Eslovenia, África del Sur, Tayikistán, Tanzania, Togo, Túnez, Turkmenistán, EAU, Uganda, Ucrania, Uzbekistán, Cisjordania/Gaza, Zambia, Zimbabue

El artículo general, K, se borra y se sustituye por:

Los derechos, obligaciones y compromisos de cada parte son válidos únicamente en el país para el cual se haya suscrito el Servicio con Lenovo, con excepción de que todas las licencias son válidas de acuerdo con sus términos. El presente Contrato está regido por las leyes de Hong Kong.

Estonia, Letonia, Lituania

El artículo general K, se borra y se sustituye por:

Los derechos, obligaciones y compromisos de cada parte son válidos únicamente en el país de compra, con excepción de que todas las licencias son válidas de acuerdo con sus términos. El presente Contrato está regido por las leyes de Finlandia.

Islandia

El artículo general K, se borra y se sustituye por:

Los derechos, obligaciones y compromisos de cada parte son válidos únicamente en el país para el cual se haya comprado el Servicio, con excepción de que todas las licencias son válidas de acuerdo con sus términos. El presente Contrato está regido por las leyes de Dinamarca

Luxemburgo

El artículo general K, se borra y se sustituye por:

Los derechos, obligaciones y compromisos de cada parte son válidos únicamente en el país para el cual se haya comprado el Servicio, con excepción de que todas las licencias son válidas de acuerdo con sus términos. El presente Contrato está regido por las leyes de Bélgica