

Smarter technology for all

SERVICE DELIVERY PERÚ 2026

Lenovo

TABLA CONTENIDOS

1. Cobertura de la garantía
2. Tiempos de solución
3. No cubierto por la garantía
4. Tipos de servicio
5. Proceso de Solicitud – Gestión Casos
6. Canales de contacto
7. Registro y actualización de la garantía
8. Deberes del cliente
9. Centros autorizados de servicio (CAS)
10. Out of warranty (OOW)
11. Direccionamientos/Escalamientos
12. Casos DOA
13. Lenovo Vantage



1. Cobertura de la garantía

Lenovo garantiza que cada producto que adquieras estará libre de defectos en sus materiales y mano de obra bajo un uso normal durante el período de garantía.

El período de garantía del producto inicia a partir de la fecha de compra tal como aparece en el comprobante de compra.

La garantía de Lenovo cubre las siguientes condiciones:

- Daños en el hardware
- Daños de los accesorios contenidos en el grupo original de venta

2. Tiempos de solución

La garantía estándar de los productos no establece un compromiso para el tiempo máximo de solución de un problema; sin embargo, trabajamos bajo el concepto del mejor esfuerzo, brindando los mejores tiempos posibles.

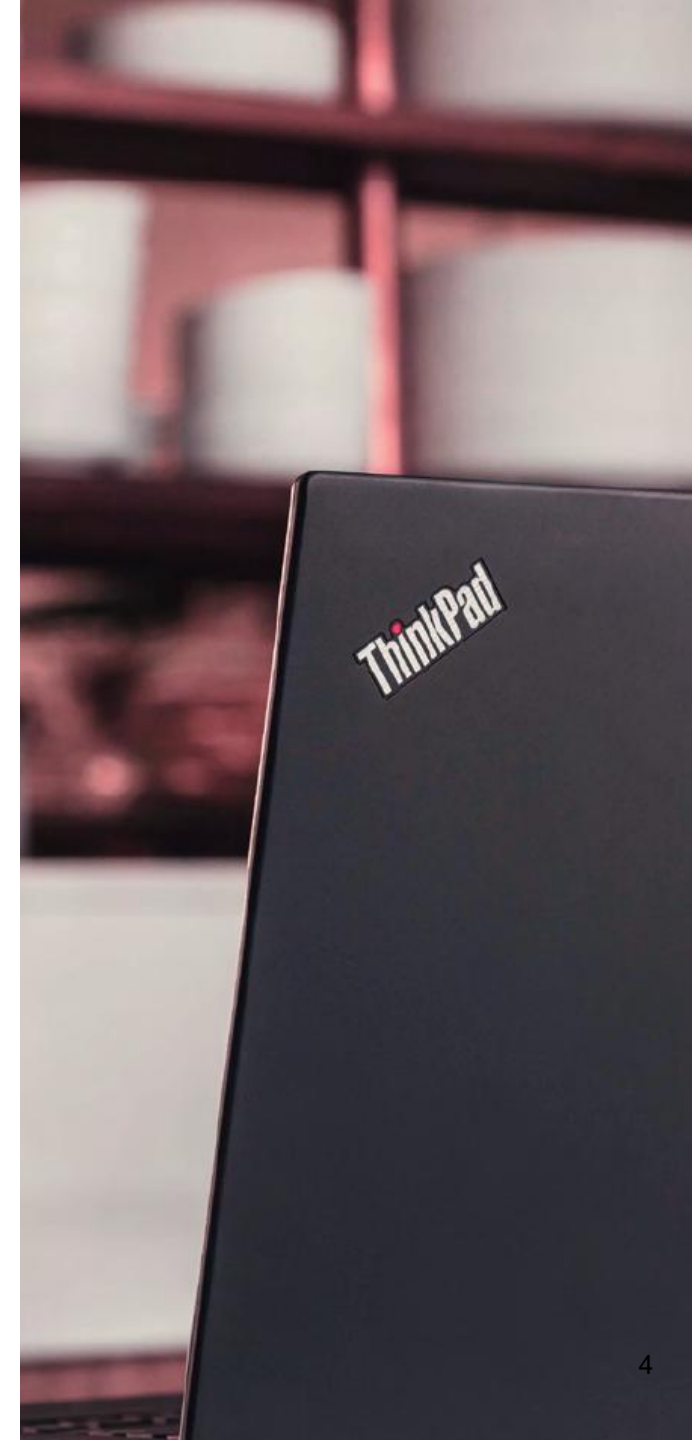
Actualmente, nuestro tiempo promedio de solución es de 7.1 días calendario* para las garantías estándar; que si bien no es un compromiso, es muestra de nuestro buen performance. Para una mejora en la experiencia y tiempos de garantía, pregunta por PREMIER SUPPORT.

*Promedio calculado de Abril a Noviembre 2024, garantías Standard a nivel nacional.

3. No cubierto por la garantía

La garantía de Lenovo no cubre las siguientes condiciones:

- Funcionamiento ininterrumpido o sin errores de un producto.
- Pérdida de datos o daños de la información un producto.
- Programas de software que afecten el funcionamiento de la máquina.
- Falla o daño que resulte del uso inapropiado, abuso, accidentes, modificación, entorno físico u operativo no apropiado, picos de tensión, mantenimiento inapropiado o uso contrario a la información del producto.
- Daño causado por un proveedor de servicio no autorizado.
- Falla o daño causado por productos de terceros (accesorios, cargadores, HW, etc.).
- Los productos o partes con la etiqueta de identificación alterada o sin etiqueta de identificación.
- Para conocer todo el detalle de su garantía, ingrese al portal <https://pcsupport.lenovo.com/pe/es> e indique el serial de su producto. Luego, ingrese a la sección “Términos y condiciones”.



4. Tipos de servicio



..... Carry-in

- Cubre la mano de obra y repuestos para la reparación, donde **el cliente es responsable de entregar el equipo al Centro de Servicio Autorizado**. Después que el producto haya sido reparado, este estará disponible para su recojo en el punto de entrega/recojo designado.
- El cliente debe entregar el equipo junto con todos los componentes originales de este. Asimismo, deberá retirar todos los dispositivos, componentes y conexiones que no estén cubiertas por el servicio de garantía.
- Este servicio puede no estar disponible en todas las localidades.



..... On-site

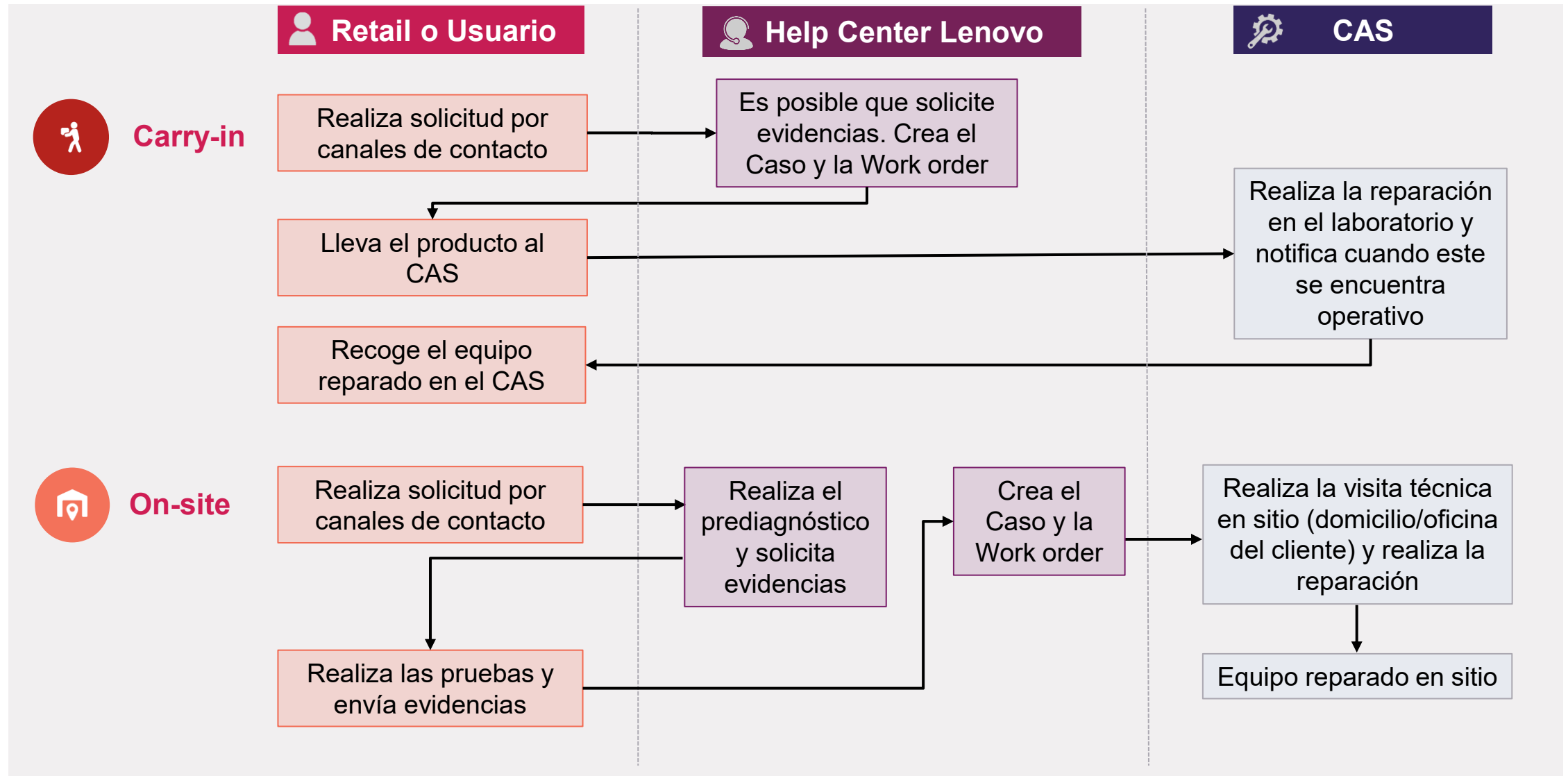
- Cubre la mano de obra y repuestos para la reparación, donde **la mano de obra se proporciona en el lugar de trabajo o domicilio del cliente**. En raras circunstancias, Lenovo puede solicitar internar el equipo a laboratorio para solucionar fallas complejas (el costo del traslado lo asumirá Lenovo).
- El cliente debe proporcionar un área de trabajo adecuada para permitir el desmontaje y montaje del producto.



..... CRU (Customer replaceable units)

- En el Servicio de intercambio de productos, **Lenovo enviará un producto de sustitución a las instalaciones del cliente**, quién será responsable de instalarlo y de verificar su operación. El producto de sustitución pasará a ser de su propiedad a cambio del producto defectuoso, que pasará a ser propiedad de Lenovo.
- Este servicio aplica a ciertos tipos de falla, lo cual será verificado durante el prediagnóstico con el Help Center.

5. Proceso de Solicitud – Gestión Casos



6. Canales de contacto



Solicitud ETicket

Opción “Enviar solicitud de servicios”



Chatea con un Agente

Lun a Sáb de 7 A.M. a 7 P.M. .



Whatsapp

Número: +5116429756

Horario agentes: Lun a Sáb 7 A.M. a 7 P.M.

Chatbot Lena: 24/7



Soporte Telefónico

Número: 01-642 9172 / 0800 55 981

Lenovo: Lun a Sáb 07:00AM - 07:00PM

Think: Lun a Vier 07:00AM - 07:00PM

Premier Support cuenta con otros números de contacto con atención 24/7.



IdeaPad 3 14ABA7 Laptop - Type 82RM

Serial Number PF4XXXXX

[Detect Product](#) [Change Product](#)

- [Product Home](#)
- [Drivers & Software](#)
- [Troubleshoot & Diagnose](#)
- [How To's](#)
- [Guides & Manuals](#)
- [Warranty & Services](#)
- [Repair Status](#)
- [Parts](#)
- [Contact Us](#)
- [More](#)

Contact Us



Click to Call

Make a phone call with a single click

[Learn More >](#)



WhatsApp Messenger

Scan the code with your phone (ID 5715800360) to use our virtual...

[Learn More >](#)



Chat with a Specialist

Directly engage with a Support Agent to resolve your issue. 7A...

[Chat Now >](#)



Submit a New Ticket

Submit a new service request to resolve your issue

[Submit Now >](#)



Support Call Back

Get a call from a Lenovo Support Specialist

[Learn More >](#)



Repair Status

Check the status of your product repair

[View Repair Status >](#)



Escalate Unresolved Services

Reach out to our escalation team

[Learn More >](#)



Incorrect Warranty

Get help with incorrect Warranty status

[Update Registration >](#)



Email Support

Submit a service request to resolve your issue

[Email Us >](#)



Consult Our Forum

Get assistance from our community

[Visit The Forum >](#)



International Warranty

Check if your system's warranty is covered worldwide

[Learn More >](#)



Technical Support

Call a Lenovo Support Specialist

[Learn More >](#)



Lenovo Support on YouTube

Access instructional content about

Vídeo de ayuda:
<https://www.youtube.com/watch?v=9Hr8I9zOVW4&t=1s>

Lenovo 2024 Lenovo Internal. All rights reserved.

9

Información necesaria al solicitar una orden de servicio:

- Datos de contacto:
 - Persona de contacto y empresa
 - Email
 - Teléfono de contacto
 - Dirección donde está ubicado el equipo
- Número de serie del equipo
- Descripción de la falla lo más específica posible durante el prediagnóstico. Esto ayudará a determinar si es necesario una visita técnica y qué repuestos se requerirán.



Verifica que el equipo tiene garantía vigente, entrando al portal <https://pcsupport.lenovo.com/pe/es> e ingresando el serial.



Nuestro Help Center intentará diagnosticar y resolver el problema por teléfono, por correo electrónico o mediante asistencia remota. Es posible que el proveedor de servicio le pida que descargue e instale algunas actualizaciones de software concretas.

7. Registro y actualización de la garantía

Actualización de la vigencia de la garantía

En caso la garantía no esté actualizada en el portal, entrar al link <https://support.lenovo.com/pe/es/servicerequest?ProblemType=/warranty/>

y selecciona el tipo de solicitud “*Actualización de fecha de compra*”. Adjunta la factura de compra y sigue los pasos. Este proceso demora entre 24 - 48 horas hábiles.

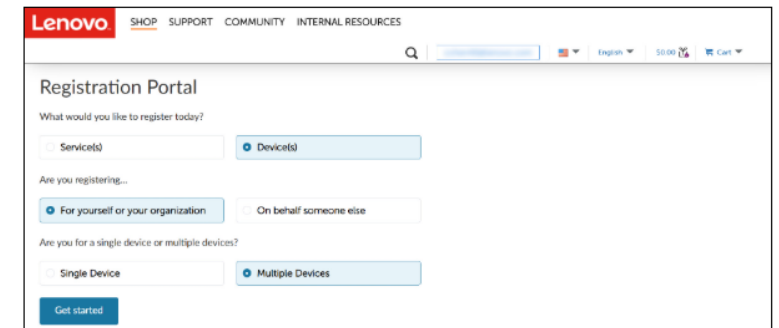
Búsqueda masiva de estado de garantías

<https://support.lenovo.com/pe/es/warrantylookup/batchquery>



Registro masivo de garantías

<https://support.lenovo.com/pe/es/solutions/HT515885>

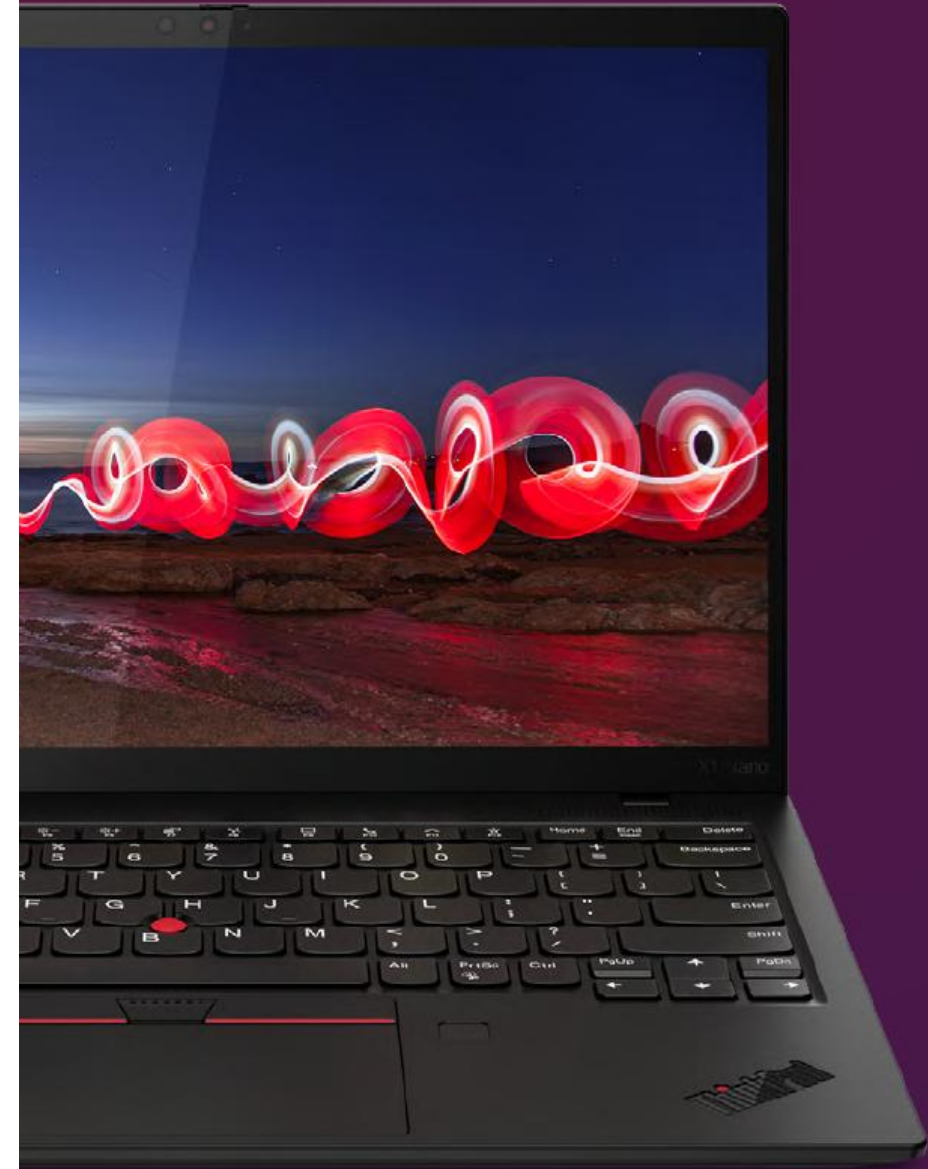


[How to register multiple Lenovo systems](https://support.lenovo.com/pe/es/solutions/HT515885)

8. Deberes del cliente

Antes de prestar el servicio de garantía, debe realizar los siguientes pasos:

- Seguir los procedimientos de solicitud de servicio especificadas por el proveedor.
- Realizar copias de seguridad o proteger los programas y datos contenidos en el producto.
- Proporcionar al proveedor de servicio todas las claves o contraseñas del sistema.
- Proporcionar al proveedor de servicio el acceso suficiente, libre y seguro a sus instalaciones para poder prestar servicio.
- Eliminar todos los datos, incluyendo información confidencial, patentada y personal del producto o, si no puede eliminar dicha información, modificarla para impedir el acceso a ella.
- Retirar todos los dispositivos, componentes, modificaciones y conexiones que no estén cubiertas por la garantía.



9. Centros autorizados de servicio (CAS)

En caso el soporte Lenovo no pueda resolver la falla de manera remota, dependiendo de su ubicación geográfica y la garantía registrada, se le asignará un Centro de Servicio Autorizado (CAS).

Un CAS es un tercero autorizado y educado apropiadamente para realizar el servicio de hardware en nombre de Lenovo.

A la fecha, los CAS para atender garantías Estándar* son los siguientes:



Alternativa Tecnológica

- Atiende equipos Lenovo y Think.
- Tiene cobertura On-site en Lima y ciudades principales a nivel nacional.
- En Lima también cuenta con cobertura Carry-in.
- Contacto^{**}: lenovo_warr@atsac.com.pe
- Dirección en Lima^{***}: Av. José Gálvez Barrenechea 134 Urb. Córpac - San Isidro



Ricoh Perú

- Atiende equipos Lenovo y Think.
- Tiene cobertura On-site y Carry-in en Lima y ciudades principales a nivel nacional.
- Contacto^{**}: suportelenovo.rpe@ricoh-la.com; caslenovo@smartprint.pe
- Dirección en Lima^{***}: Calle San Lorenzo 1355, Surquillo

*Para Premier Support, los CAS pueden diferir.

**Para contactar al CAS, debe tener el nro de caso solicitado por medio de los canales de contacto Lenovo.

***Si el cliente acude físicamente al CAS sin tener un caso de garantía previamente creado, no se le podrá atender.

10. Out of warranty (OOW)

Lenovo tiene a disposición de sus clientes una red de proveedores de servicio para la venta de partes y reparaciones de equipos sin garantía:

Alternativa tecnológica

Centro de servicio

Atiende clientes finales y empresas

Contacto: Amalia Saavedra / Mary Vidal

Correo: ventas@atsac.com.pe /
mary.vidal@atsac.com.pe

Teléfono: 01 5006610 Anexo 2011 /Anexo 1011

Horario: Lunes a Viernes 08:00am a 06:00pm

Dirección principal en Lima: Av. José Gálvez
Barrenechea 134 Urb. Córpac - San Isidro.

RICOH

Centro de servicio

Atiende clientes finales y empresas

Contacto: Maribel Arias

Correo: Maribel.arias@ricoh-la.com;
gestionlenovo.rpe@ricoh-la.com

Teléfono: 933435520

Horario: Lunes a Viernes de 8:00am a 5:00pm

Dirección principal en Lima: Calle San
Lorenzo 1355, Surquillo.

Ok computer

Distribuidor de repuestos

Correo: caslenovo@okcomputer.com.pe

Teléfono: 954155320

Centro Nacional de Servicios (CNS)

Distribuidor de repuestos

Correo: ventas@cns.com.pe

Teléfono: 01 422 2100 Ext. 104

11. Direccionamientos/Escalamientos

En caso de requerir actualización del estado de los casos, debe comunicarse con el Help Center teniendo a la mano el número de caso previamente generado por medio de los canales de contacto.

Si requiere hacer algún escalamiento de siguiente nivel, puede enviar un correo a los siguientes contactos dependiendo de la solicitud:

Service Delivery

Ejecución de garantías - Standard

Daniela Gallegos - djaime1@lenovo.com

Legal (Service)

Libro reclamaciones e Indecopi

Soporte Escalaciones - legalesar@lenovo.com
Camilo Torres - cmanosalva@lenovo.com

DOA

Brenda Benitez - doalas@lenovo.com

Premier support

Ejecución de garantías

Oscar Zapata - ozapata1@lenovo.com

12. Casos DOA

¿Qué es? Un DOA (“Dead on Arrival”) es aquel equipo que, al momento de ser adquirido por un usuario final, presenta fallas o no puede ser operado de manera normal, **dentro de los 15 días de compra**.

Pasados los 15 días calendario de adquirido el producto, no clasifica como DOA y debe ser tratado bajo un proceso de garantías (pudiendo aplicar o no).

Además, será condición excluyente, para ser considerado para la revisión, que el equipo se encuentre dentro de los **12 meses** posteriores desde la venta inicial de Lenovo.

Tiempos de gestión estimados



Creación de caso DOA

2 días - después de la notificación a doalas@lenovo.com



Visita Técnica para revisión

3 a 5 días desde la creación del caso



Notificación del resultado

2 días después de la revisión técnica



Envío de la Nota de Crédito

5 a 7 días después de notificar el resultado de la revisión

Se consideran solo días y horarios laborales (lunes a viernes).

Se debe hacer el reporte oportuno y directo a doalas@lenovo.com

Ejemplos DOA

Algunos ejemplos “DOA”:

- Elemento físico del equipo defectuoso (fallas a nivel hardware)
- Tarjetas o conectores sueltos.
- Mal ensamble en los componentes físicos.
- Daños no físicos en pantalla.

El equipo debe mostrar buenas condiciones de uso, tener caja, manuales y empaques originales sin señal de maltrato alguno.

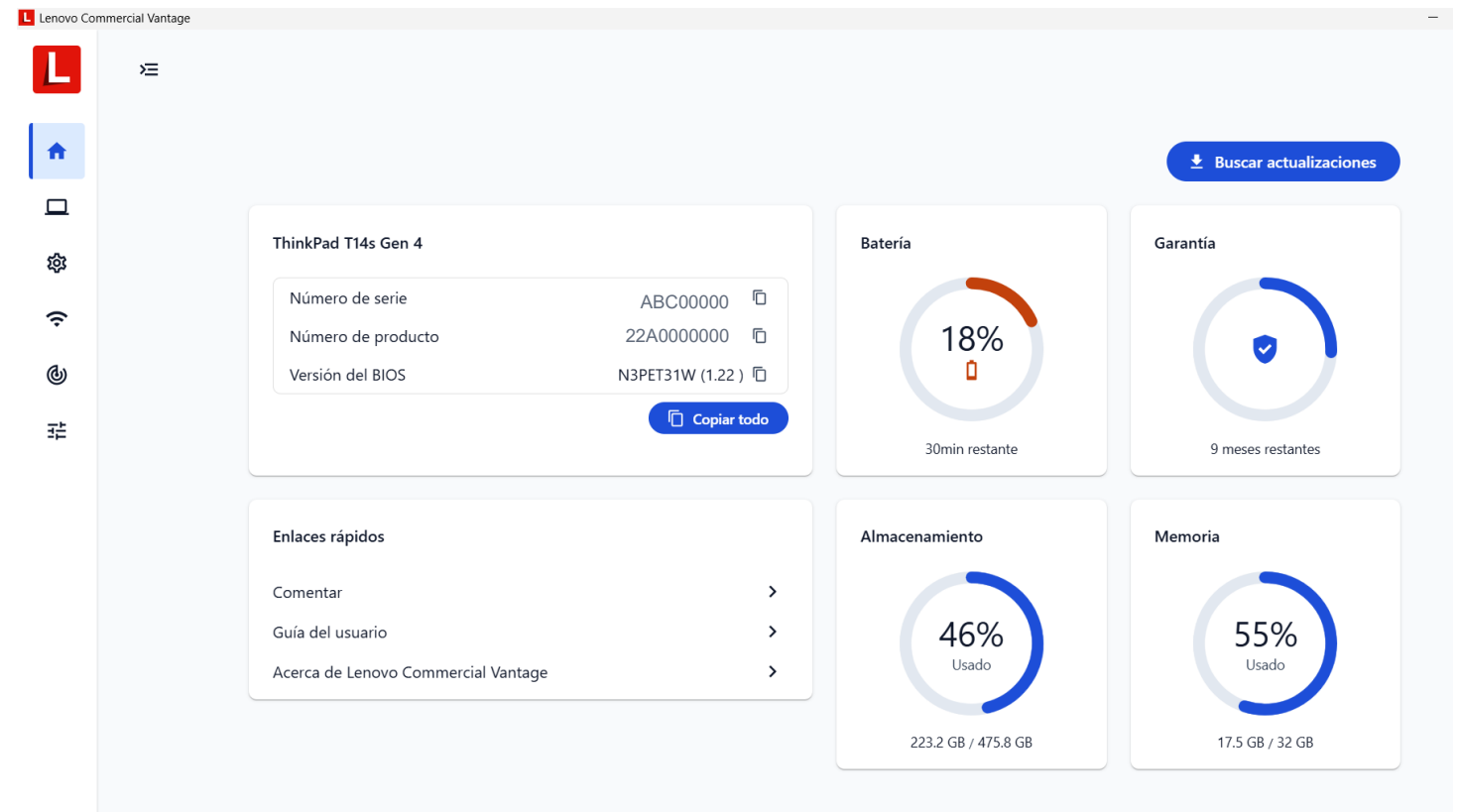
Algunos ejemplos “No DOA”:

- Percepciones del cliente respecto al funcionamiento o rendimiento de la máquina.
- Fallas debidas a la instalación de hardware o software de terceros no incluidos en la configuración original.
- Inconformidades con la configuración o apariencia de la máquina.
- Fallas generadas por manipulación indebida y/o daños inducidos (CID) Ejemplo: rayones, golpe, rotura, derrame de líquido, etc. El personal técnico de Lenovo podría proceder a abrir la máquina para verificar la existencia de un CID sólo con fines de diagnóstico certero. En ningún caso el técnico realizará reemplazo o ajuste de componentes físicos.
- Fallas ocasionadas por conexiones eléctricas no adecuadas.
- Códigos maliciosos, virus informáticos o borrado de archivos del sistema.
- Tener y olvidar contraseña de arranque (BIOS) o de Disco Duro.
- Fallas relacionadas con configuración del Sistema Operativo original del equipo.
- Falla de algún accesorio (mouse o cargador). En este caso se reemplazará únicamente la parte
- No contar con la caja original del equipo

13. Lenovo Vantage

- Precargado en todos los productos con Windows de segmentos Consumo, SMB y Comercial (Notebook y Desktop).
- Disponible para descarga en la tienda de Windows (máquinas Lenovo únicamente).
- Mantiene tu dispositivo al día y ejecutando herramientas del sistema innovadoras
 - Actualización del sistema
 - Integración del soporte
 - Salud del sistema
 - Administración de configuración para Hardware específico.
- Más información:
<https://support.lenovo.com/co/en/solutions/hf003321>

Es una aplicación gratuita de Lenovo diseñada para ayudarte a **optimizar, personalizar y proteger** tu computadora Lenovo.



thanks.

**Smarter
technology
for all**

Lenovo



Contrato de servicios de dispositivos informáticos personales de Lenovo

AVISO: LEA ATENTAMENTE LOS SIGUIENTES TÉRMINOS. ESTE CONTRATO DE SERVICIOS DE DISPOSITIVOS INFORMÁTICOS PERSONALES DE LENOVO CON CUALQUIERA DE SUS ADJUNTOS ("CONTRATO") ES UN CONTRATO LEGAL VINCULANTE ENTRE USTED ("CLIENTE" O "USTED") Y LA FILIAL DE LENOVO DESCRITA A CONTINUACIÓN ("LENOVO" O "NOSOTROS"). ACEPTA ESTOS TÉRMINOS AL UTILIZAR O REGISTRAR UN SERVICIO. SI NO DESEA ACEPTAR ESTOS TÉRMINOS, NO UTILICE NI REGISTRE EL SERVICIO. EN SU LUGAR, NOTIFIQUE A LENOVO O A SU VENDEDOR EN UN PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS A PARTIR DE LA FECHA DE COMPRA PARA CANCELAR. SALVO QUE SE DISPONGA LO CONTRARIO EN LA PARTE 2 DE ESTE CONTRATO, SI UN SERVICIO SE UTILIZA O REGISTRA EN CUALQUIER MOMENTO, LENOVO NO PROPORCIONARÁ UN REEMBOLSO. ESTE CONTRATO CONSTA DE LAS SIGUIENTES PARTES:

PARTE 1: TÉRMINOS GLOBALES

PARTE 2: TÉRMINOS ESPECÍFICOS DEL PAÍS

LOS TÉRMINOS DE LA PARTE 2 SUSTITUYEN O MODIFICAN LOS TÉRMINOS DE LA PARTE 1 SOLO SEGÚN SE ESPECIFIQUE PARA UN PAÍS EN PARTICULAR.

PARTE 1: TÉRMINOS GLOBALES

Entidad contratante:

El presente Contrato se celebra entre usted y la entidad de Lenovo en el país en el que adquirió el Servicio. Si Lenovo no identifica ninguna filial en el país de compra, la entidad contratante de Lenovo es Lenovo PC HK Ltd.

1 Qué cubre este contrato

El presente Contrato, junto con la Garantía limitada de Lenovo, constituye el acuerdo completo entre usted y Lenovo en relación con la Extensión de la garantía, la Actualización de la garantía, la Post-garantía y otros servicios (cada uno de ellos un "Servicio" o, en conjunto, los "Servicios"), vendidos a través de un número de pieza especificado en su factura o confirmación de pedido. Sustituye y sustituye a las comunicaciones orales o escritas anteriores entre usted y Lenovo en relación con el Servicio o los Servicios especificados en este Contrato. Los términos adicionales en cualquier orden o comunicaciones escritas de usted serán nulos. Este Contrato modifica la Garantía limitada de Lenovo únicamente como se especifica a continuación. Los términos en mayúscula utilizados, pero no definidos en el presente Contrato tendrán el significado que se les otorga en la Garantía limitada de Lenovo, que puede consultarse en http://www.lenovo.com/warranty/llw_02. **No todos los Servicios están disponibles en todas las regiones, países o productos.** Este Contrato solo se aplica al Servicio específico que usted adquirió.

2 Lo que este Contrato no cubre

Este Contrato no se aplica a los servidores, almacenamiento y productos de teléfono de Lenovo. Lenovo no será responsable de lo siguiente:

- (i) funcionamiento ininterrumpido o sin errores de un producto o Servicio;
- (ii) pérdida o daño de sus datos;
- (iii) cualquier programa de software, ya sea proporcionado con un producto o instalado posteriormente;
- (iv) fallos o daños resultantes del uso indebido, abuso, accidente, modificación, entorno físico u operativo inadecuado, desastres naturales, sobrecarga, mantenimiento inadecuado o uso no conforme a los materiales de información del producto;
- (v) daños causados por un proveedor de servicios no autorizado,
- (vi) fallo o daños causados por productos de terceros, incluidos aquellos que Lenovo pueda proporcionar o integrar en el producto de Lenovo a petición suya;
- (vii) productos o piezas de un producto de Lenovo o de un producto que no sea de Lenovo con una etiqueta de identificación alterada o de la que se haya retirado la etiqueta de identificación; o
- (viii) cualquier defecto preexistente en su producto que se haya producido en la fecha de este Contrato o con anterioridad.

3 Registro y activación

El registro es el proceso mediante el cual Lenovo autoriza su producto de hardware al Servicio que ha adquirido. El servicio debe registrarse en Lenovo en un plazo de treinta (30) días desde la fecha de compra. Dependiendo del Servicio adquirido, puede ser necesaria la activación además del registro. El proceso de activación proporciona los datos de ubicación necesarios para ofrecer niveles de servicio específicos, tal como se detalla en la Sección 6.

4 Obtención del servicio

Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicios autorizado por Lenovo ("Proveedor de servicios") o con un distribuidor autorizado de Lenovo, si lo compra a un distribuidor, en el país de compra. Debe seguir los procedimientos de determinación y resolución de problemas especificados. El Proveedor de Servicios puede intentar diagnosticar y resolver su problema por teléfono, correo electrónico o asistencia remota. Para obtener más información, visite support.lenovo.com.

5 Disponibilidad del Servicio

Es posible que el nivel de Servicio especificado no esté disponible en todas las ubicaciones. Incluso cuando el Servicio esté indicado como disponible, puede haber ciertas limitaciones geográficas como islas y regiones remotas o falta de personal capacitado que impida la prestación del Servicio. Aunque el Servicio esté indicado como no disponible, Lenovo podrá satisfacer sus necesidades.

6 Ofertas de servicio

Los servicios solo son compatibles con determinados productos tal y como se describe en este Contrato y como se especifica en su factura.

6.1 Definiciones de servicio

A. Unidad reemplazable por el cliente ("CRU")

Una CRU es una pieza de repuesto que el Proveedor de servicios enviará para su instalación. Las CRU que usted instala fácilmente se denominan "CRU de autoservicio". La instalación de CRU de autoservicio es su responsabilidad. "Las CRU de servicio opcional" son CRU que requieren habilidades y herramientas técnicas. El Proveedor de servicios puede instalar CRU de servicio opcional o CRU de autoservicio si se adquiere un Servicio opcional. Puede encontrar las CRU y su designación en support.lenovo.com/partslookup o poniéndose en contacto con el representante de Lenovo.

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

Una FRU es una pieza de repuesto que no es una CRU. La instalación de una FRU será gestionada por un técnico de servicio.

C. CRU instaladas por técnicos ("TICRU")

Se utiliza una TICRU si un problema con su producto puede solucionarse con una CRU para reemplazar una pieza interna. Se enviará un técnico de servicio a su ubicación para instalar la CRU. La sustitución de piezas externas por una CRU sigue siendo su responsabilidad.

D. Servicio in situ

Servicio in situ significa que si un problema con su producto no se puede resolver por teléfono o a través de una CRU, la reparación se realizará en su ubicación. Este Servicio está disponible durante el horario laboral normal, de lunes a viernes, excepto festivos. Debe proporcionar un área de trabajo adecuada para el desmontaje y el montaje del producto. Para el servicio prestado en una residencia, un adulto debe estar presente en todo momento durante la visita del técnico de servicio. A discreción de Lenovo para realizar investigaciones adicionales, pruebas de rendimiento, etc., es posible que sea necesario realizar algunas reparaciones en un centro de servicio. Si es así, el Proveedor de servicios enviará el producto al centro de servicio a su cargo y devolverá el producto reparado o de sustitución.

Los Servicios in situ solo están disponibles en determinadas ubicaciones. Para determinados productos, las áreas de servicio se pueden encontrar en www.lenovolocator.com o poniéndose en contacto con el representante de Lenovo. Pueden aplicarse cargos adicionales fuera del área de servicio normal de un Proveedor de servicios.

E. Horas de cobertura de servicio de campo

- Horario comercial: la cobertura 9x5 se define como 9 horas al día, 5 días a la semana, durante el horario comercial normal, excepto los feriados nacionales y públicos locales
- Horas 24/7: la cobertura 24x7 se define como 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 período de tiempo desde que se completa y registra la solución de problemas basada en el teléfono, hasta la entrega de la CRU o la llegada de un técnico de servicio a su ubicación. Este período de 8 horas es adicional al tiempo promedio de determinación del problema desde la realización de la llamada para que ambas partes determinen el problema y definan el plan de acción requerido.

G. Tiempo de respuesta de 4 horas

El tiempo objetivo de respuesta de 4 horas es el período de tiempo desde que se completa y registra la solución de

problemas basada en el teléfono, hasta la entrega de la CRU o la llegada de un técnico de servicio a su ubicación. Este período de 4 horas es adicional al tiempo promedio de determinación del problema desde la realización de la llamada para que ambas partes determinen el problema y definan el plan de acción requerido.

H. Representante de Lenovo

Un representante de Lenovo deberá incluir a los representantes de ventas de Lenovo, al agente del centro de contacto, al distribuidor o revendedor autorizado de Lenovo.

6.2 Descripciones de la oferta de servicio

A. Extensión de garantía

La duración de cualquier ampliación de garantía para su producto será durante el periodo de compra, a partir de la fecha de inicio de la garantía base original. Cualquier ampliación debe adquirirse durante la garantía básica original del producto (por ejemplo, si la garantía original es de 1 año y la ampliación de garantía se adquiere durante 3 años, entonces el número total de años para la ampliación de garantía es de 3 años). Las piezas consumidas a través del uso del producto, por ejemplo, lápiz óptico, lápiz digital y baterías, no están cubiertas por este Servicio. El periodo de garantía de todas las baterías, lápiz óptico y bolígrafos digitalizadores de Lenovo está limitado a 12 meses, a menos que se especifique lo contrario. A menos que adquiera una ampliación de la garantía de la batería por separado, el periodo de garantía de la batería caducará al final del periodo especificado en la garantía limitada de Lenovo.

B. Extensión de la garantía de la batería

La duración de la garantía limitada ampliada de Lenovo para la batería del producto será durante el periodo de compra, a partir de la fecha de inicio del periodo de garantía base original de la batería. Tiene derecho a un reemplazo de batería en caso de fallo de la batería durante el periodo prolongado después del periodo de garantía base original de la batería. La batería de su producto es una CRU, por lo que se le enviará una batería de repuesto. Este Servicio debe adquirirse antes de que finalice el periodo de garantía de la base de batería original de su producto.

C. Extensión de la garantía de la batería sellada

La duración de la garantía limitada ampliada de Lenovo para la batería del producto será durante el periodo de compra, a partir de la fecha de inicio del periodo de garantía base original de la batería. Tiene derecho a un reemplazo de batería en caso de fallo de la batería durante el periodo prolongado después del periodo de garantía base original de la batería. La batería de su producto es una batería sellada y no es una CRU, por lo que su batería se sustituirá en un depósito o en su ubicación dependiendo de la actualización de garantía adquirida. Este Servicio debe adquirirse antes de que finalice el periodo de garantía de la base de batería original de su producto.

D. Actualización de la garantía

El tipo de servicio de la garantía limitada de Lenovo y cualquier ampliación de garantía aplicable se actualizarán al tipo de servicio que se indica a continuación de acuerdo con las opciones de actualización del servicio de garantía que adquiera. Para que se cumpla una actualización del sistema, el sistema también debe estar cubierto por la garantía original o ampliada.

D.1. Servicio de depósito: si no se puede resolver un problema con su producto por teléfono o mediante el uso de una CRU, su producto se reparará o sustituirá en un centro de servicio designado. Usted es responsable de desconectar el producto y embalarlo en el contenedor de envío junto con cualquier otra pieza o información requerida por Lenovo, y devolver el producto al centro de servicio designado. Los gastos de envío serán pagados por el proveedor de servicios. Tras la resolución, Lenovo enviará el producto a su ubicación registrada. Usted será responsable del costo de cualquier pieza que no esté embalada y enviada por correo con el producto.

D.2. Equipaje de mano: si un problema con su producto no se puede resolver por teléfono o mediante el uso de una CRU, su producto se reparará o reemplazará en un centro de servicio designado por su cuenta y riesgo. Una vez que el producto se haya reparado o cambiado, se pondrá a su disposición para su recogida. Si no recoge el producto en un plazo razonable, el Proveedor de servicios puede desechar el producto según considere oportuno, sin responsabilidad alguna para con usted.

D.3. Depósito urgente Si un problema con su producto no se puede resolver por teléfono o mediante el uso de una CRU, su producto se reparará o sustituirá en un centro de servicio designado con un plazo de entrega urgente. Usted es responsable de desconectar el producto y empaquetarlo en el contenedor de envío para la devolución del producto al centro de servicio designado. Los gastos de envío serán pagados por el Proveedor de servicios.

D.4. Servicio in situ: si un problema con su producto no se puede resolver por teléfono o a través de una CRU, la reparación se realizará en su ubicación. Este Servicio está disponible durante el horario laboral normal, de lunes a viernes, excepto festivos.

D.5. Servicio in situ: respuesta al segundo día laborable ("SBD"): si no se puede resolver un problema con su producto por teléfono o a través de una CRU, la reparación se realizará en su ubicación. Se enviará un técnico de servicio para que llegue a su ubicación en un plazo de dos días hábiles. Este Servicio está disponible durante el

horario laboral normal, de lunes a viernes, excepto festivos. Las llamadas de asistencia recibidas por el centro de llamadas después de las 4:00 p.m. hora local requerirán un día adicional para enviar un técnico de servicio.

D.6. Servicio in situ: respuesta al siguiente día laborable (“NBD”): si no se puede resolver un problema con su producto por teléfono o a través de una CRU, la reparación se realizará en su ubicación. Se enviará un técnico de servicio para que llegue a su ubicación el siguiente día laborable. Este Servicio está disponible durante el horario laboral normal, de lunes a viernes, excepto festivos. Las llamadas de asistencia recibidas por el centro de llamadas después de las 4:00 p.m. hora local requerirán un día adicional para enviar un técnico de servicio. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de piezas de repuesto.

D.7. Servicio in situ – Respuesta en 8 horas (24 horas al día, 7 días a la semana) Respuesta: Si no se puede resolver por teléfono un problema con su producto, la reparación se realizará en su ubicación. Después de seguir la determinación del problema telefónico, se enviará un técnico de servicio a su ubicación en un plazo de ocho horas, tal como se describe en la sección de tiempo de respuesta de este contrato. Este Servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año. Debe seguir los procedimientos telefónicos de determinación de problemas antes de que se envíe un técnico de servicio. La prestación de este Servicio depende de la disponibilidad de las piezas de servicio. Este Servicio y la ubicación de su producto deben activarse con Lenovo. Si cambia la ubicación de su producto, debe actualizar la activación de su ubicación. Las instrucciones para la activación de la ubicación se pueden encontrar en www.lenovo.com/registration. Es posible que este Servicio no esté disponible hasta treinta (30) días después de la activación de la ubicación.

D.8. Servicio in situ: respuesta en 4 horas (horario laboral): si un problema con su producto no se puede resolver por teléfono, la reparación se realizará en su ubicación en un plazo de 4 horas, tal como se describe en la sección de tiempo de respuesta de este contrato. Después de seguir la determinación del problema telefónico, se enviará un técnico del proveedor de servicios a su ubicación. Debe seguir los procedimientos telefónicos de determinación de problemas antes de que se envíe un técnico de servicio. Este Servicio está disponible durante el horario laboral normal, de lunes a viernes, excepto festivos. Este Servicio está sujeto a la disponibilidad de piezas de servicio. Este Servicio y la ubicación de su producto deben activarse con Lenovo. Si cambia la ubicación de su producto, debe actualizar la activación de su ubicación. Las instrucciones para la activación de la ubicación se pueden encontrar en www.lenovo.com/registration. Es posible que este Servicio no esté disponible hasta treinta (30) días después de la activación de la ubicación.

D.9. Servicio in situ: respuesta las 4 horas (24 horas del día, los 7 días de la semana): si no se puede resolver por teléfono un problema con su producto, la reparación se realizará en su ubicación. Después de seguir la determinación telefónica del problema, se enviará un técnico del proveedor de servicios a su ubicación en un plazo de 4 horas. Este servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Debe seguir los procedimientos telefónicos de determinación de problemas antes de que se envíe un técnico de servicio. La prestación de este Servicio depende de la disponibilidad de las piezas de servicio. Este Servicio y la ubicación de su producto deben activarse con Lenovo. Si cambia la ubicación de su producto, debe actualizar la activación de su ubicación. Las instrucciones para la activación de la ubicación se pueden encontrar en www.lenovo.com/registration.

D.10. Actualización del Servicio de Garantía Internacional: La Actualización del Servicio de Garantía Internacional (“Actualización de IWS”) permite a los clientes que viajan con una Actualización de IWS recibir el Servicio en países elegibles distintos del país en el que se adquirió el Servicio. La duración de la actualización de IWS se basa en el período de garantía original asignado en el país de origen donde se vendió por primera vez el tipo de máquina. La entrega del Servicio será determinada por el país de destino, sujeto a las capacidades del Servicio y a la disponibilidad de piezas en el país de destino. Lenovo no se compromete a proporcionar el mismo método de servicio adquirido en el país original en el país de destino. Los procedimientos de servicio varían según el país, y es posible que algunos servicios y/o piezas no estén disponibles en todos los países. Esto puede dar lugar a que determinadas piezas sean sustituidas por equivalentes locales del país. Ciertos países pueden requerir documentación adicional, como prueba de compra o prueba de importación adecuada, antes de realizar la actualización de IWS. Las capacidades de prestación de servicios para países específicos se pueden encontrar en la Guía de seguridad, garantía y configuración para su tipo de máquina

6.3 Otras ofertas de servicios

A. CRU instaladas por el técnico

Si un problema con su producto puede solucionarse con una CRU para reemplazar una pieza interna, se enviará un técnico de servicio a su ubicación de acuerdo con su tipo de servicio aplicable para instalar la CRU. La sustitución de piezas externas por una CRU sigue siendo su responsabilidad.

B. Conserve su disco

Conserve la unidad, podrá conservar una unidad defectuosa que se sustituye en virtud de la garantía limitada de Lenovo. Este Servicio se aplica a la unidad original de su producto y a cualquier unidad de almacenamiento de repuesto proporcionada para su producto en virtud de la Garantía limitada de Lenovo. Debe proporcionar el número de serie de Lenovo de cada unidad que conserve en virtud de este Servicio y ejecutar cualquier documento proporcionado por Lenovo que reconozca su retención del disco duro. Este Servicio no se aplica a ninguna unidad proporcionada por Lenovo para un producto no adquirido por usted.

C. Protección contra daños accidentales y protección contra daños accidentales One

C1 Protección contra Daños Accidentales ("ADP") o ("ADI").

La Protección contra Daños Accidentales también se conoce como Seguro por Daños Accidentales en algunas regiones ("ADP" o "ADI"). Debido a las variaciones reglamentarias, la disponibilidad de ADP o ADI puede variar. Consulte el anexo específico de la región del Contrato para conocer las variaciones y la disponibilidad de dichos servicios. Cuando ADI esté disponible, las reclamaciones pueden estar sujetas a criterios y requisitos de la aseguradora que suscriba el servicio.

C2 Este Servicio cubre fallos operativos o estructurales causados por:

- (i) derrames de líquido en el teclado;
- (ii) golpes o caídas no intencionales desde no más de quince (15) pies o cinco (5) metros; y
- (iii) una sobrecarga eléctrica que dañe los circuitos del producto o un fallo de la pantalla integrada, Lenovo reparará o sustituirá (a su entera discreción) el producto, siempre que, sin embargo, el daño al producto sea causado por un accidente y no sea intencionado.

Este Servicio solo cubre los componentes instalados en su producto en el momento de la compra, incluida la unidad de procesamiento central interna, la unidad de disco duro integrada, la unidad óptica integrada, el teclado integrado, los dispositivos puntero integrados, la pantalla integrada, las funciones opcionales instaladas por Lenovo en el momento de la compra y otros componentes que Lenovo incluye como función estándar con el producto.

C3 Protección contra daños accidentales uno ("ADP ONE"). ADP ONE es una versión limitada de ADP disponible para la compra en determinados productos de Lenovo. En virtud de ADP ONE, todos los términos anteriores para ADP se aplican sujetos a las siguientes limitaciones: El cliente está limitado a una reparación de daños accidentales dentro del plazo de la póliza adquirida. Una vez que un Producto Lenovo se repara o sustituye en virtud de ADP ONE, la cobertura de ADP ONE caduca. Dicho producto de sustitución puede no ser nuevo o el mismo artículo; sin embargo, será funcionalmente equivalente. El servicio ADP ONE solo está disponible en el país o región en el que adquirió su cobertura ADP ONE.

C4 ADP y ADP ONE no cubren lo siguiente:

- a) Baterías CRU, bombillas, discos de memoria, conexiones de cables, adaptadores de CA, estuches de transporte o folios, lápiz óptico o lápiz digitalizador, bases, estaciones de acoplamiento, replicadores de puertos, teclados externos, impresoras, escáneres, unidades externas, software (precargado o adquirido por separado), cintas, CD, DVD, películas u otros medios, módems externos, altavoces externos, monitores, ratones externos u otros dispositivos de entrada/salida, proyectores;
- b) Cualquier otro componente no interno del producto, cualquier defecto preexistente en su producto que se haya producido en o antes de la fecha del presente Contrato, características opcionales no instaladas por Lenovo en el momento de la compra, accesorios adquiridos además de la unidad base, productos de terceros (que no lleven el logotipo de Lenovo) incluso si son vendidos por Lenovo, productos no adquiridos de Lenovo o cualquier producto reparado por alguien que no sea Lenovo o un proveedor de servicios autorizado por Lenovo;
- c) Desgaste normal del producto;
- d) Piezas destinadas a ser reemplazadas o consumidas, p. ej., baterías, lápiz óptico, lápiz digitalizador, etc.; o
- e) Daños cosméticos (p. ej., arañazos, abolladuras o grietas que no afecten a la funcionalidad o integridad estructural del producto);
 - (i) Daños por abuso, uso indebido, modificación no autorizada, entornos físicos u operativos inadecuados, mantenimiento inadecuado por parte de cualquier persona que no sea un proveedor de servicios autorizado por Lenovo, retirada de piezas originales o alteración de etiquetas de identificación o productos;
 - (ii) Daños causados por un producto no cubierto en virtud del presente Contrato o causados por peligros biológicos o fluidos corporales humanos o animales; o
 - (iii) Robo, pérdida o daño por incendio, inundación o desastre natural, guerra, terrorismo, casos fortuitos.

Periodo de cobertura para ADP y ADP ONE: ADP y ADP ONE comenzarán en la fecha de inicio de la garantía del producto. Caducará al final del periodo especificado en su factura. El Periodo de cobertura finaliza inmediatamente si su producto es reemplazado en virtud de este Contrato.

Periodo de espera para ADP y ADP ONE: cuando ADP y ADP One se compran después de la compra de su producto, no puede ejercer sus derechos al Servicio durante treinta (30) días a partir de la fecha de compra del Servicio. Lenovo se reserva el derecho a inspeccionar su producto antes de aceptar prestar el Servicio, cuando el Servicio se adquiera después de la compra del producto.

D. Soporte técnico prioritario

Este servicio proporciona acceso 24x7 a técnicos de nivel avanzado. Cuando se ponga en contacto con un técnico, debe seguir los procedimientos de determinación de problemas indicados por el técnico. El técnico intentará diagnosticar y resolver su problema por teléfono y puede indicarle que descargue e instale actualizaciones de software. Si un problema cubierto por la garantía limitada de Lenovo no puede resolverse por teléfono, el técnico organizará los servicios de reparación de acuerdo con el servicio de garantía aplicable.

D.1 Soporte de software de Lenovo y de terceros para soporte técnico prioritario

Lenovo proporcionará asistencia telefónica directa para problemas de instalación y uso básico del software principal (software compatible definido por Lenovo y un proveedor de software externo). Si Lenovo determina que el rendimiento de

su producto está relacionado con una aplicación de software de terceros (incluida en la lista de colaboración entre Lenovo y el proveedor de software de terceros), Lenovo se pondrá en contacto con el proveedor de software de terceros, 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 u omisiones de ningún proveedor de software. Este Servicio solo está disponible si tiene las licencias, los contratos de soporte y los derechos necesarios del proveedor de software. Este Servicio está disponible para soporte del software de Lenovo sujeto a los términos de su contrato de licencia de software con Lenovo.

E. Soporte Premier

Lenovo proporcionará:

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

- asistencia remota para la resolución de problemas y el diagnóstico (incluida la posibilidad de conectarse a su sistema o productos a través de una conexión segura a Internet);
- Soporte de software compatible con el fabricante de equipos originales ("OEM") (solo para sistemas). El soporte de software para Lenovo Device Intelligence (LDI), LDI Plus y LDI Managed Services no se extiende a la sustitución de hardware sin confirmación de problemas de diagnóstico;
- ayuda con la configuración, incluida la frecuencia de actualización de resolución, la configuración de la pantalla, la interoperabilidad de varios monitores, la conexión a un proyector o televisor y la compatibilidad con software popular, controladores de dispositivos, juegos, ajustes de aplicaciones y software de diseño asistido por ordenador (solo para monitores);
- información relativa a la gestión de casos de incidentes de garantía para ayudar a realizar un seguimiento, progresar y cerrar;
- validación del número de serie de su producto y derechos de servicio;
- determinar si su problema es un Incidente de garantía; y determinar si su Incidente de garantía puede resolverse a través de uno de los siguientes (a discreción de Lenovo);
- NBD de servicio in situ (solo para sistemas) cuando sea posible; y
- Servicio de intercambio de productos NBD (solo para monitores) cuando sea posible.

Servicios in situ de NBD:

- solo están disponibles en determinados modelos de productos Lenovo;
- se proporcionarán los días laborables durante el horario laboral normal, excepto los fines de semana y festivos. Las horas de llegada dependerán de su ubicación registrada y de su pronta respuesta a la solicitud de Lenovo de confirmación de la hora de llegada;
- no garantizan la resolución de un incidente de garantía, ni la resolución del incidente de garantía dentro de un periodo de tiempo determinado;
- y requiere que, cuando no esté disponible en su ubicación registrada, el proveedor de servicios de Lenovo deje los datos de contacto para proporcionar pruebas de la visita de Lenovo. A discreción de Lenovo, es posible que se le cobre un cargo adicional por cualquier visita de seguimiento requerida.

E.2 Gerente técnico de cuentas ("TAM") para proporcionar:

- gestión de casos de extremo a extremo con respecto a sus incidentes de garantía para ayudar a realizar un seguimiento, progresar y cerrar;
- gestión de escalamiento y un único punto de contacto designado para toda la gestión de incidentes de garantía;
- cuando sea necesario, coordinar o implementar NBD de servicio in situ (solo para sistemas);
- soporte para solicitudes de conectividad de red preliminares (solo para sistemas);
- cuando sea necesario, coordinar o implementar el Servicio de Intercambio de Productos NBD (solo para monitores); y
- soporte en línea a los foros de soporte de Lenovo.

E.3 Resolución de incidentes de garantía: remoto para soporte Premier

Una vez finalizada la resolución de problemas del Centro de llamadas de soporte Premier, si es necesario (según determine Lenovo), Lenovo intentará abordar y resolver de forma remota su incidente de garantía.

E.4 Priorización de piezas para soporte Premier

Priorización de la asignación de piezas para sus incidentes de garantía. La disponibilidad de piezas puede afectar a los SLA de prestación de servicios.

E.5 Soporte de software compatible con OEM para soporte Premier

El Soporte de Software con Soporte de OEM incluye asistencia colaborativa para interactuar con los OEM en cuestiones relacionadas con el Software con Soporte de OEM, de conformidad con lo siguiente:

- proporcionar asistencia para el sistema operativo y la configuración asociada con el Software de Soporte OEM (Nota: La Asistencia para la Configuración solo incluye asistencia para el Software de Soporte OEM; preguntas básicas/instructivas: preguntas sobre definición de características; y asistencia e implementación de

- revisiones/correcciones disponibles de OEM);
- b) el TAM de Lenovo actúa como un único punto de contacto para facilitar la comunicación entre usted y el OEM;
 - c) hasta que se identifique, aísle y remita su problema al OEM, el TAM de Lenovo se pondrá en contacto con el OEM para registrar su problema. El TAM de Lenovo supervisará el problema y actualizará el estado y las resoluciones propuestas;
 - d) debe tener todos los contratos de licencia y soporte necesarios con el OEM antes del Servicio;
 - e) Lenovo no tiene responsabilidad alguna por el rendimiento del software, los productos o los servicios del OEM;
 - f) Lenovo no garantiza que se resuelva ningún problema;
 - g) las resoluciones pueden no estar disponibles en el OEM. Usted acepta que, cuando no haya ninguna resolución disponible o cuando la resolución sea inaceptable para usted, la obligación de Lenovo de proporcionar soporte colaborativo sigue cumpliendo;
 - h) debe tener todas las licencias y contratos de soporte necesarios en relación con el Software con soporte OEM; y
 - i) debe mantener los últimos niveles mínimos de lanzamiento o configuraciones necesarios para los productos de Lenovo (según support.lenovo.com) y el software compatible con OEM.

F. Soporte Premier Plus

Premier Support Plus es una solución de servicios multifacética que integra Premier Support con otros componentes de la cartera de servicios de Lenovo para ofrecer una experiencia de soporte completa. Cuando se ponga en contacto con nosotros para obtener asistencia, nuestros operadores de servicio aprovecharán su garantía Premier Support Plus para abordar su problema en función de sus necesidades específicas. Las características pueden variar según la geografía, el dispositivo y el sistema operativo. La falta de disponibilidad de una función no dará derecho al cliente a reembolsos o reducción de costes. Los precios y la disponibilidad pueden variar a discreción de Lenovo. Todas las funciones están disponibles para su compra independiente.

Los términos y condiciones aplicables a funciones de servicio específicas se encuentran en este Contrato de Servicios de Dispositivos Informáticos Personales de la siguiente manera:

Soporte Premier: Sección 6.3 E. Esta sección establece los términos relacionados con el Soporte Premier.

Inteligencia de dispositivos de Lenovo ("LDI"). LDI proporciona capacidades de diagnóstico predictivo proactivo. LDI se puede utilizar en todos los equipos Lenovo Think habilitados para Windows 10 y 11 que se ejecuten en procesadores AMD o Intel. [LDI no estará disponible en determinados sistemas operativos como Linux, Chrome OS o Win IoT.](#)

[Los términos y condiciones del programa LDI](#) y [los términos de licencia del software de Lenovo](#) también se incorporan al presente Contrato por referencia. Tenga en cuenta que el servicio LDI no es una integración automática y requiere registro y activación. El proceso de activación y los detalles estarán disponibles para el cliente después de la compra de Premier Support Plus. El periodo de validez de la licencia de software LDI coincidirá con el periodo de garantía del hardware y la fecha de compra de Premier Support Plus. LDI no se ampliará más allá de dicha fecha y el acceso a la misma más allá de cualquier período de garantía queda a discreción de Lenovo y/o LDI y puede rescindirse en cualquier momento. Las alertas ámbar proactivas y predictivas darán lugar a la sustitución del hardware después del diagnóstico del problema, independientemente de la confirmación.

La LDI se considerará "no disponible" durante:

- (a) Interrupciones o interrupciones causadas por el cliente;
- (b) Un fallo en el entorno operativo del Cliente;
- (c) Fallos u omisiones en Internet;
- (d) Fallos u omisiones en equipos, cableado, software u otros servicios mantenidos por el Cliente;
- (e) Fallos que se ha demostrado que están causados por un virus introducido negligentemente o de otro modo por el Cliente en el entorno operativo del Cliente;
- (f) Cualquier incumplimiento sustancial de este Contrato que afecte a la accesibilidad del software.
- (g) Utilizado o administrado por un usuario final que no es un administrador de TI del Cliente o alguien con el mismo nivel de experiencia técnica.

Protección contra Daños Accidentales o Seguro por Daños Accidentales ("ADP" o "ADI") - Sección 6.3 C y Sección 6.3 M. Debido a variaciones regulatorias, la disponibilidad de ADP o ADI puede variar. Consulte el anexo específico de la región del Contrato para conocer las variaciones y la disponibilidad de dichos servicios.

"Mantenga su disco" – Sección 6.3 B. Este servicio no estará disponible para los usuarios de sistema(s) operativo Chrome.

Extensión de la garantía de la batería sellada - Sección 6.2 C. Este servicio no estará disponible para los usuarios del/de

los sistema(s) operativos Chrome. Esto tampoco está disponible para ordenadores de sobremesa. Tenga en cuenta que este servicio solo está disponible durante un máximo de 3 años. Los compradores de Premier Support Plus con antelación al paquete de 3 años no tendrán acceso a la batería sellada después del final del tercer año de suscripción.

Elegibilidad de productos de consumo: Premier Support Plus y los servicios están disponibles y se aplicarán a los clientes comerciales que utilicen productos de consumo. "Productos de consumo" para los fines de este servicio se refiere a los productos Lenovo de las series V, E, N e IP Chrome.

Derecho al servicio internacional ("ISE") – Sección 6.3 (J).

Gerente de compromiso de servicios ("SEM") - El SEM asignado a los clientes en virtud de este servicio evolucionado tendrá una remisión más avanzada. El contacto de su SEM estará sujeto a la Política de privacidad de Lenovo. Para poder optar a este SEM debe haber un número mínimo de 500 unidades de hardware asociadas a los servicios de la cuenta. Los términos del SEM aplicables a este servicio se encuentran en la Sección 6.3 L.

G. Servicios de oficina inteligentes

Lenovo proporcionará los siguientes servicios de Smart Office remotos y en el sitio ("Servicios de Smart Office") con los productos de seguimiento de Lenovo Think Smart Hub 500, Think Smart Hub 700 y Smart Office ("Productos de Smart Office"). Smart Office Services solo está disponible con Smart Office Products y para determinados países, según se especifica en la documentación de su factura o pedido. Para obtener los Servicios de Smart Office, los Clientes deben seguir el proceso de registro/derecho descrito en este Contrato en un plazo de 30 días a partir de la fecha de compra del Servicio de Smart Office. El Cliente proporcionará acceso a su sitio, redes y personal según sea necesario para la finalización de cada Servicio de Smart Office seleccionado por el Cliente. Además, el Cliente proporcionará a Lenovo una confirmación por escrito de los detalles del Servicio Smart Office antes del inicio de cada Servicio Smart Office por parte de Lenovo. A menos que Lenovo y el Cliente acuerden lo contrario con antelación, los Servicios de Smart Office están disponibles durante el horario laboral normal, de lunes a viernes, excepto festivos.

G.1. Servicio ASSESS: Lenovo evaluará de forma remota la preparación del entorno del Cliente para admitir los Productos Smart Office. Lenovo proporcionará un informe de evaluación como apoyo al Servicio de evaluación. El Cliente deberá completar el proceso de registro antes del inicio del Servicio ASSESS en www.lenovo.com/registration

G.2. DESPLIEGUE el servicio: Lenovo configurará, integrará y verificará de forma remota la instalación de los productos Smart Office en Entorno del cliente. Lenovo no instalará servidores o servicios backend, ni otros requisitos de infraestructura necesarios para admitir los Productos Smart Office. El Cliente será responsable de garantizar que los Productos Smart Office funcionen en Entorno del cliente. Lenovo asesorará sobre los pasos de corrección si hay problemas con la integración de Smart Office Productos en el entorno de los Clientes. El Cliente deberá completar el proceso de registro antes del inicio del Servicio DEPLOY en www.lenovo.com/registration

G.3. Servicio TRAIN: Lenovo proporcionará de forma remota formación y documentación generales para ayudar al Cliente a comprender (i) la función y el funcionamiento de los Productos Smart Office, (ii) cómo evaluar si el entorno del Cliente puede admitir los Productos Smart Office, (iii) la implementación de los Productos Smart Office en el entorno del Cliente y (iv) el mantenimiento general y la resolución de problemas con los Productos Smart Office. El Cliente deberá completar el proceso de registro antes del inicio del Servicio TRAIN en www.lenovo.com/registration

G.4. MANTENIMIENTO del servicio: Lenovo proporcionará de forma remota a los clientes que hayan instalado productos Smart Office en sus entornos soporte técnico continuo, determinación de problemas y soluciones recomendadas para que los productos Smart Office funcionen correctamente durante todo el servicio MANTENIMIENTO. Lenovo ayudará al Cliente a identificar cualquier problema relacionado con el software y proporcionará orientación sobre las actualizaciones de software recomendadas, así como orientación sobre la interoperabilidad e integración de terceros con los Productos Smart Office. El servicio MANTENIMIENTO es válido durante el tiempo especificado a partir de la fecha de compra. El Cliente deberá completar el proceso de registro antes del inicio del Servicio de MANTENIMIENTO en www.lenovo.com/registration

G.5. Servicio completo in situ: Lenovo proporcionará servicio in situ para la implementación de productos Smart Office, que incluye la configuración, integración, personalización, optimización y verificación de la instalación del producto Smart Office en el entorno del Cliente, incluida la resolución de problemas y la resolución de problemas de instalación para garantizar que el producto Smart Office esté configurado y funcione correctamente dentro del entorno del Cliente. Los Servicios In situ completos se limitan a una ubicación física del Cliente, a menos que Lenovo y el Cliente acuerden lo contrario mutuamente. El Cliente debe proporcionar acceso a sus instalaciones e infraestructura de red, poner a disposición personal adecuado para facilitar el Servicio y proporcionar un área de trabajo adecuada para el Servicio. Lenovo no será responsable de las alteraciones en las instalaciones del Cliente, incluidos, entre otros, el cableado, el traslado de muebles, la reubicación o el desmontaje de particiones o paredes en las instalaciones del Cliente. El Cliente deberá completar el proceso de registro antes del inicio del Servicio completo in situ en www.lenovo.com/registration

H. Soporte PremiumCare

H.1 Centro de Atención al Cliente (servicio por teléfono/en línea)

El centro de atención al cliente PremiumCare está disponible las 12 horas del día, los 6 días de la semana (sin incluir los feriados). PremiumCare no es un servicio estándar/predeterminado. Es un servicio adicional, que el cliente puede adquirirlo por un costo añadido. Continuación en simultáneo con la garantía Limitada de Lenovo. Lenovo realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para garantizar que el centro de atención al cliente PremiumCare sea responsable por lo siguiente:

- A) solución remota de problemas y asistencia de diagnóstico (incluida la posible conexión de su sistema o productos con una conexión segura a Internet);
- B) Soporte de Software Soportado por el OEM;
- C) información relativa a la gestión del caso de incidente de garantía para ayudar en el seguimiento, avance y cierre;
- D) validación de su número de serie de producto y derechos de Servicio;
- E) determinación sobre si su problema es un incidente de garantía; y si el incidente de garantía puede resolverse mediante uno de los siguientes (un criterio de Lenovo);
- F) servicio in situ (en el domicilio del cliente, de terminarse así posible por parte de Lenovo) – días siguiente (excepto tabletas).

H.2 Solución de incidentes de garantía – Servicio in situ (domicilio del cliente)

- a) Luego de la finalización de la solución de problemas del centro de atención al cliente PremiumCare, si es necesario (según lo determine Lenovo), Lenovo proporcionará servicio in situ (es decir, en el domicilio del cliente), en su ubicación registrada para abordar Su incidente de garantía.
- b) El servicio a domicilio se encuentra disponible en su país, u otras áreas según la aprobación de Lenovo; siempre que la solución de problemas del centro de atención al cliente PremiumCare se ha realizado antes de las 4:00 p. m. (hora local), un técnico del proveedor de servicio técnico enviado a Su domicilio al siguiente día hábil. Este Servicio se encuentra disponible durante el horario de atención al público convencional, de lunes a viernes, excepto los feriados. Las llamadas con pedidos de soporte que ingresen al centro de atención al cliente después de las 4:00 p. m. (hora local) requerirán un día adicional (N2BD) para enviar al técnico del proveedor de servicios. Este servicio se encuentra sujeto a la disponibilidad de las piezas del servicio. Usted debe proporcionar un área de trabajo adecuada para el desmontaje y montaje del producto. Puede ser necesario completar algunas reparaciones en un centro de servicio técnico. En ese caso, el proveedor de servicios enviará el producto al centro de servicio técnico y le devolverá el producto reparado o un reemplazo, quedando todos los gastos de traslado a cuenta del proveedor de servicios.
- c) Servicios in situ NBD:
 - (i) se encuentran disponibles solo para algunos modelos de los productos Lenovo;
 - (ii) se proporcionarán en las principales ciudades de la región (consulte disponibilidad en su ciudad). Para las ciudades donde el servicio no está disponible Lenovo puede proceder a realizar una atención o la respuesta en la visita del técnico puede realizarse entre 2 y 5 días hábiles. El servicio se prestará de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 4:00 p. m. (hora local, en Su ubicación registrada), sin incluir los sábados, domingos ni feriados. La hora de llegada depende de Su ubicación registrada y de su pronta respuesta a la solicitud de Lenovo para confirmar la hora de llegada;
 - (iii) no garantiza la resolución de un incidente de garantía ni la resolución del incidente de garantía dentro de un determinado período de tiempo;
 - (iv) en el caso de que no se encuentre disponible en Su ubicación registrada, el proveedor de servicios de Lenovo le dejará detalles de contacto para dejar evidencia de la visita de Lenovo. A criterio de Lenovo, se le pueden cobrar cargos adicionales por cualquier visita de seguimiento solicitada.

H.3 Soporte de Software Soportado por el OEM;

El Soporte de Software Soportado por el OEM incluye la provisión por parte de Lenovo de un único punto de contacto y asistencia y colaboración para comunicarse con los OEM en relación con las inquietudes sobre el Software Soportado por el OEM, en virtud de lo siguiente:

- a) provisión de asistencia en la configuración y sistema operativo en relación con el Software Soportado por el OEM (Nota: La asistencia en la configuración solo incluye: soporte de Software Soportado por el OEM; preguntas básicas/sobre modos de proceder; preguntas sobre definición de funciones; y asistencia e implementación de reparaciones/parches disponibles del OEM);
- b) agente de soporte técnico avanzado de Lenovo que actúa como un único punto de contacto para facilitar la comunicación entre usted y el OEM;
- c) hasta que se identifique, aísle y transfiera su problema al OEM, agente de soporte técnico avanzado de Lenovo se comunicará con el OEM para registrar el problema; el soporte técnico avanzado de Lenovo luego monitoreará los problemas y actualizará el estado y las soluciones propuestas;
- d) es un requisito previo para este servicio que Usted tiene todos los contratos necesarios de licencia y soporte

con el OEM;

- e) Lenovo excluye toda responsabilidad por el rendimiento del software, productos o servicios del OEM;
- f) Lenovo no garantiza que se resolverá ningún problema; y
- g) usted entiende y acuerda que las soluciones no pueden estar disponibles por parte del OEM. usted acepta que, si no existe solución disponible, o cuando la solución sea inaceptable, la obligación de Lenovo de proporcionar soporte y colaboración aún se cumple.

H.4 Soporte de software integral

Lenovo realizará los esfuerzos razonables para resolver los problemas por los que nos contactó, pero Lenovo no puede ser responsable de proporcionar soluciones que no se encuentran disponibles o que se encuentran fuera del conocimiento de Lenovo, en particular, pero no solo, si su problema está vinculado con error de software que no sea de marca Lenovo.

Lenovo no será responsable de ningún modo por ningún soporte para dicho software que no sea de marca Lenovo.

- a) Aplicaciones preinstaladas
 - (i) SO de Windows®
 - (ii) COMPARTIR de Lenovo
 - (iii) Recuperación de Lenovo OneKey®
 - (iv) Lenovo REACHit
 - (v) Complemento de Lenovo
 - (vi) Centro de soluciones de Lenovo
 - (vii) Utilidad de Lenovo
 - (viii) Explorador de aplicaciones de Lenovo
 - (ix) Lenovo Photo Master
 - (x) Lenovo WRITEit (plumas)
 - (xi) Recuperación OneKey de Lenovo
- b) Software de otros proveedores (si está disponible la licencia)
 - (i) Adobe® Acrobat® estándar
 - (ii) Power DVD/Power 2 GO
 - (iii) Buzón (solo el básico)
 - (iv) McAfee Live Safe
 - (v) MS Office
 - (vi) Antivirus Norton
 - (vii) Norton – Seguridad de Internet
 - (viii) Skype
 - (ix) Intel 3D RealSense (si está preinstalado por Lenovo)
 - (x) MS Office 365

H.5 Ayuda para comenzar

Soporte de inicio rápido, asistencia telefónica para la configuración de dispositivos.

- a) Instalación del software:
 - (i) Instalar el software
 - (ii) Configurar el buscador de Internet
 - (iii) Configurar los servicios de correo electrónico
 - (iv) Instalar y configurar el software antivirus en el sistema
 - (v) Verificar para asegurarse de que su sistema sea compatible con el software que se instalará
 - (vi) Realizar las actualizaciones de software necesarias para asegurarse de que los softwares instalados de Lenovo son vigentes
 - (vii) Crear atajos en el escritorio, menú de inicio y barras de inicio rápido que lo ayudarán una aplicación ala más rápida de acceso
- b) Conexión del dispositivo de Lenovo con la red:
 - (i) Conecte hasta 4 dispositivos con su red inalámbrica. Entre los dispositivos se pueden encontrar sistemas, tabletas, teléfonos inteligentes, consolas de juegos, impresoras o dispositivos de almacenamiento;
 - (ii) Asegurarse de que sus nuevos dispositivos son visibles y son accesibles a través de la red
 - (iii) Configurar las configuraciones de seguridad de la red y confirmar la conexión a Internet del ISP
- c) Otras acciones útiles:
 - (i) Soporte del producto e información de la garantía de Lenovo
 - (ii) Guía de ayuda sobre el proceso de registro
 - (iii) Arreglos de emergencia y asistencia de parches
 - (iv) "Modos de proceder" básicos o preguntas sobre definición de funciones

H.6 Comprobación de estado del sistema anual

Un agente de soporte técnico de avanzado realizará este servicio de forma remota por teléfono.

- a) realizar una verificación paso por paso con nuestra herramienta de ajuste de propiedad;
- b) optimizar las configuraciones del sistema operativo y las características para los parámetros de la industria;
- c) calibrar la administración de la memoria;
- d) recuperar el valioso espacio libre del disco duro;
- e) optimizar las configuraciones de Internet y el buscador;
- f) programar los controles de desfragmentación y sectores dañados;
- g) actualizar los archivos de Windows y paquetes de servicios indispensables, y habilitar las actualizaciones automáticas para mantener el estado del sistema;
- h) aprovechar las características exclusivas dentro de cada versión del sistema operativo.

I. Soporte PremiumCare Plus

Premium Care Plus es un servicio multifacético que combina componentes de nuestros servicios existentes para ofrecer una amplia y completa gama de herramientas de soporte cuando necesita ayuda de Lenovo. Cuando se comunique con nosotros para recibir asistencia, nuestros operadores de servicio aprovecharán Premium Care Plus en función de las necesidades específicas que tenga.

Los términos y condiciones aplicables a cada herramienta de servicio se especifican en este Acuerdo de servicios de dispositivos personales y son los siguientes:

- a) Premium Care - Cláusula 6.3 H (en algunas versiones de este acuerdo de otros países se encuentra en la Parte 2, Cláusula 1)
- b) Accidental Damage Protection/Accidental Damage Protection One ("ADP"/"ADP ONE") - Sección 6.3 C.
- c) Expedited Depot/Courier – Apartado D.3
- d) Batería sellada - La duración de la garantía limitada ampliada de Lenovo para la batería del producto será durante el periodo de compra. Tiene derecho a un reemplazo de batería en caso de fallo de la batería durante el período de 4 años desde la compra del producto. La batería de su producto es una batería sellada y no es una CRU, por lo que su batería se sustituirá en un depósito o en su ubicación dependiendo de la actualización de garantía adquirida. Este Servicio debe adquirirse antes de que finalice el período de 4 años desde la fecha de compra del producto.
- e) [Lenovo Migration Assistant](#) Puede encontrar los términos y condiciones para este servicio como parte de la Plataforma Vantage.
- f) Las condiciones del [servicio Smart Performance](#) de Lenovo se facilitan aquí como parte de la Plataforma Vantage. Lenovo Smart Performance es una aplicación que ayuda a mantener y a mejorar el desempeño de su PC por mucho más tiempo. Sus beneficios son: reducir el tiempo de arranque de la PC, acelera el inicio de aplicaciones y mejora la estabilidad del sistema operativo Windows, corrige problemas de forma proactiva, logrando tener un mantenimiento continuo y periódico del sistema, mejora el desempeño de internet, ofreciendo una experiencia de navegación superior. Además de que la conectividad, la carga y descarga de información, se hace de forma segura, eleva la protección contra vulnerabilidades como spyware, malware y adware y detecta y remueve infecciones en el sistema.
 - 1) Versión de autoservicio
 - 2) Puede acceder individualmente a algunos elementos del servicio, como Smart Performance, en cualquier momento que lo desee. Si desea acceder al panel del componente Smart Performance de forma independiente, inicie sesión en nuestra Plataforma Vantage que aloja el software para el servicio. Las preguntas frecuentes sobre nuestra Plataforma Vantage se encuentran [aquí](#).
 - 3) En otras ocasiones, los operadores de servicios de Lenovo utilizarán nuestro software y las capacidades de Smart Performance en su nombre cuando se comunique con nosotros.
- g) Excepciones in situ para tablets Android y Chromebooks:
Las tablets Android y Chromebooks ofrecerán una solución de reparación prioritaria a través de soporte de depot/courier/carry-in y no incluyen las funciones de Smart Performance y Migraciones de datos disponibles a través de Lenovo Vantage. La garantía de batería sellada se aplica a Notebooks (incluida Chromebook), pero no se aplica a las tablets y sistemas de sobremesa de Android.

Los problemas serán evaluados y resueltos por equipos de especialistas en un centro de servicio externo bajo nuestro servicio de Expedited Depot/Courier. Se le enviarán instrucciones y asistencia para la entrega de su dispositivo al centro de servicio correcto. Para obtener más detalles al respecto, consulte la Parte 1, cláusula 6.2(D3) de este documento.

J. Derecho a servicio internacional ("ISE")

J.1 Batería sellada ISE y mantenimiento de la unidad

ISE permite a los clientes que viajen o reubiquen cualquier producto de Lenovo recibir el Servicio de batería sellada o el Servicio Keep Your Drive (KYD) en cualquier país en el que Lenovo o los revendedores autorizados de Lenovo anuncien y vendan dicho Servicio. La duración del Servicio se basa en el periodo de garantía original asignado en el

país de origen en el que Lenovo o un distribuidor autorizado de Lenovo vendió el Servicio por primera vez. El ISE debe adquirirse además de la batería sellada y el KYD, pero solo una vez para cualquier combinación de los Servicios. Es posible que todos los Servicios no estén disponibles en todos los países y para todos los productos.

J.2 Protección contra daños accidentales ISE

ISE permite a los clientes que viajen o reubiquen cualquier producto de Lenovo recibir protección contra daños accidentales (ADP) en cualquier país en el que Lenovo o los revendedores autorizados de Lenovo anuncien y vendan dicho servicio. La duración del Servicio se basa en el periodo de garantía original asignado en el país de origen en el que Lenovo o un distribuidor autorizado de Lenovo vendió el Servicio por primera vez. ISE debe adquirirse además de ADP, pero solo una vez para cualquier combinación de los Servicios. ISE no está disponible con ADP ONE.

K. Servicio posterior a la garantía

Si el Servicio posterior a la garantía se adquiere antes de que caduque la garantía básica u otro Servicio descrito en este Contrato, comenzará el día después de que caduque la garantía básica u otro Servicio adquirido. Si el Servicio postgarantía se adquiere después de que caduque la garantía básica u otro Servicio adquirido, el Servicio postgarantía comienza el día de la compra. El servicio posgarantía está disponible para los productos de Lenovo solo si el producto está en buen estado de funcionamiento según lo determine Lenovo. Lenovo se reserva el derecho de inspeccionar un producto en el plazo de un mes desde la fecha de compra del Servicio posgarantía. Si Lenovo determina que el producto no funciona correctamente, Lenovo le notificará y le informará del coste de colocar el producto en buen estado de funcionamiento. Si opta por no colocar el producto en buen estado de funcionamiento a su cargo, puede rechazar el Servicio posgarantía y recibir un reembolso completo del precio de compra

L. Gerente de Compromiso de Servicios ("SEM")

Los SEM actúan como defensores del cliente que se esfuerzan por lograr una experiencia de servicio positiva y la satisfacción del cliente. Proporcionan para cada cuenta que se les asigna:

- Acceso a un único punto de contacto en todo el mundo para cualquier problema de entrega de servicios de productos de Lenovo;
- Supervisión periódica de los servicios prestados por Lenovo y gestión de casos de extremo a extremo hasta la resolución de problemas;
- Gestión de escalamiento para todos los incidentes relacionados con la garantía. Los SEM mantendrán al cliente informado y coordinarán los planes de acción tanto con los equipos internos de Lenovo como con los equipos externos hasta su resolución;
- Informes estándar relacionados con métricas que realizan un seguimiento de los servicios prestados y la resolución de problemas. Algunos ejemplos podrían ser: Incidente por tipo (CCI, almacén, CRU, in situ), Rendimiento de reparación por primera vez, cantidad de reclamaciones de garantía, detalles de sustitución de piezas del sistema, etc. También se proporcionarán informes personalizados según lo acordado por el SEM y el cliente. La frecuencia mínima es trimestral; y
- Compromisos regulares con los clientes, ya sea en persona o de forma remota, para revisar los detalles de rendimiento del servicio para la base de instalación completa de PC de Lenovo de una cuenta. Algunos ejemplos podrían incluir informes de servicio, análisis de tendencias, mejoras de procesos sobre problemas técnicos generalizados y recomendaciones sobre ofertas de servicio futuras junto con el representante de cuentas de ventas de servicios.

M. Servicios de instalación sencilla

Easy Install proporciona **servicios de instalación, configuración, migración/instalación de aplicaciones y migración dedatos** para usuarios y organizaciones que **sustituyen sus ordenadores personales (PC) basados en Microsoft Windows** existentes por PC nuevos de Windows o **implementan PC nuevos**.

En virtud del término colectivo de PC con Windows, Lenovo incluye PC de sobremesa, portátiles/portátiles y estaciones de trabajo que ejecutan las versiones 7, 8, 10, 11 o superiores de Microsoft Windows.

M.1 Opciones de servicio

Easy Install tiene dos modos de funcionamiento, basados en la elección del cliente durante la adquisición:

- Lenovo ofrece el servicio "Instalación sencilla in situ", en su totalidad, e incluye una visita a la ubicación comercial del Cliente por parte de un técnico de Lenovo. El técnico puede utilizar software que proporcione migraciones de aplicaciones y datos (según corresponda dentro del alcance del servicio Easy Install). Debido a la larga duración necesaria para las migraciones de datos, el técnico de Lenovo que llegue a las instalaciones del Cliente no podrá esperar hasta que finalice la migración y, por lo tanto, confiará en la automatización para completar la migración y en una entrega a un equipo de Lenovo que trabaje de forma remota, que realizará el control de calidad.
- La opción "Fácil instalación – Remota" es diferente de "Fácil instalación – In situ", ya que la prestación del servicio

se comparte con el Cliente. El cliente asume la responsabilidad de actividades de implementación muy específicas que deben realizarse en las instalaciones, como desembalar la máquina, la configuración del hardware y la configuración básica del sistema operativo, incluido el software de instalación de acceso remoto. A continuación, un técnico de Lenovo asume y gestiona la mayor parte de la configuración y migración, que se ejecuta localmente (compañero a compañero), pero utilizando el acceso remoto para hacerlo. Este servicio solo está destinado a Clientes técnicamente inclinados; por lo tanto, la opción estándar/generalmente preferida es "Instalación sencilla – In situ".

M.2 Preparación y programación

Lenovo se pondrá en contacto con el Cliente para intercambiar detalles sobre la programación y la entrega del servicio y ayudara garantizar que el Cliente esté preparado para la entrega del servicio. El Cliente responderá a dicha comunicación de forma inmediata.

Tras la recepción física del hardware, el Cliente notificará a deployments@lenovo.com, lo que desencadenará la finalización del calendario de entrega y la entrega posterior.

El desembalaje implica desembalar las PCs y sus subcomponentes asociados que llegan de Lenovo y proporcionar una integración básica de las mismas en la configuración del espacio de trabajo del Cliente (como conectarlas a la alimentación, las conexiones de red -si procede- y los periféricos como teclado, ratón, pantalla e impresora). Lenovo también eliminará las cajas y los materiales de embalaje asociados con la implementación del espacio de trabajo del usuario final y los colocará en un punto designado, dentro de la oficina comercial del Cliente, donde se pueden desechar/reciclar.

La configuración implica la configuración del sistema operativo MS Windows, actualizaciones y configuración de BIOS, actualizaciones de firmware de hardware, actualizaciones de controladores de dispositivos, unión al dominio de TI corporativo, configuración de impresora-escáner y/o conexión a instalaciones de escaneo de impresión compartidas seleccionadas, así como la configuración del escritorio de Windows (guardapantallas y configuración de visualización). Si el negocio del Cliente tiene una imagen estándar para el Sistema operativo Microsoft Windows, Lenovo instalará dicha imagen en nuevos equipos, siempre que la imagen se haya puesto a disposición de Lenovo cuando comience la prestación del servicio.

La **migración de PC a PC** incluye la configuración de las comunicaciones de red entre la PC de origen (existente) y las PCs de destino (nuevas), la migración de aplicaciones de usuario (incluidos los ajustes y perfiles de usuario) de origen a destino y la migración de datos de usuario, ubicados en la carpeta de usuario de Windows `c:\users\username`, donde el *nombre* de usuario representa el nombre del usuario de la PC, de origen a destino. Aunque una gran parte de este proceso está automatizado, el Cliente tendrá la oportunidad de ayudar a decidir qué aplicaciones y subcarpetas de datos (como Documentos, Imágenes, etc.) deben moverse (si no todas). El Cliente habrá garantizado, antes de que comience el servicio, que se ha realizado una copia de seguridad de los datos importantes y que las PC de destino tienen la misma o mayor capacidad que las PC de origen; de lo contrario, solo será posible una migración de datos parcial.

Nuevas instalaciones

Para las PCs nuevas, Lenovo llevará a cabo una instalación manual de la aplicación, utilizando medios de instalación y códigos de clave de licencia que proporcionará el Cliente.

M.3 Funcionamiento

El servicio Easy Install depende de algunos comentarios de los usuarios del Cliente, para poder prestar el servicio. Por ejemplo, los usuarios tendrán que iniciar sesión en sus PC actuales para poder migrar sus datos. Por lo tanto, los técnicos de Lenovo in situ y remotos comenzarán la migración (y, por lo tanto, su interacción con los usuarios del Cliente) durante el horario laboral normal, con el fin de facilitar este proceso a los usuarios del Cliente.

Debido al tamaño de los repositorios de datos de usuario, la parte automatizada de este servicio (migración de datos) puede exceder el horario de oficina habitual, pero eso ya no requerirá interacción con los usuarios del Cliente o requerirá supervisión humana.

El Cliente reconoce y da su consentimiento para el acceso a su Producto Lenovo con este fin.

Acceso remoto

En los casos en los que los miembros del equipo remoto necesiten trabajar directamente en las PCs del Cliente, lo harán solo con el permiso del usuario del Cliente y solo para fines específicamente relacionados con la prestación de este servicio. El Usuario del Cliente podrá observar todo el acceso a las PCs del Cliente, ya que se utilizará un método de uso compartido de escritorio.

Tiempos

Easy Install es un **servicio de precio fijo** que utiliza las siguientes **asignaciones de tiempo para que la experiencia humana** opere dentro de:

El intervalo de tiempo in situ: migraciones o instalaciones de PC tendrá hasta 80 minutos de tiempo de técnico, in situ, por unidad (donde "unidad" se refiere a una instalación de PC única o a una migración de PC de fuente a destino única). Este intervalo de tiempo proporciona tiempo suficiente para configurar el entorno del sistema operativo e instalar aplicaciones, o ejecutar la migración automatizada de aplicaciones, y garantizar que la migración automatizada de datos esté progresando. También permite tiempo para la resolución de problemas,

Intervalo de tiempo de migración automática de datos: este período de tiempo depende de la cantidad de datos que se deben migrar y de la cantidad de ancho de banda disponible para la migración. Por este motivo, Lenovo no puede predecir cuánto tiempo tardaría en completarse y deja esta tarea en manos de la herramienta de automatización de migración de Lenovo para que se complete sin supervisión.

Intervalo de tiempo de control de calidad posterior a la instalación/migración: un equipo remoto se pondrá en contacto con usted para verificar que se ha completado correctamente y tendrá 20 minutos adicionales para comprobaciones posteriores a la instalación/migración, resolución de problemas y garantía de calidad.

M.4 Exclusiones de servicio

Las siguientes actividades no son entregables del servicio de precio fijo de Easy Install:

- a) Resolver migraciones o implementaciones iniciadas antes del inicio del servicio de Lenovo.
- b) Clonación de la PC de origen en la PC de destino.
- c) Trasplantes de componentes de hardware internos desde el origen a las PCs de destino, como el movimiento de discos duros, tarjetas gráficas, módulos de memoria, etc.
- d) Conjunto de hardware (como construir estaciones de trabajo a partir de hardware modular, como el montaje de un PC a partir de la integración de una placa madre, procesador, memoria, fuente de alimentación, caja, etc.)
- e) Reparaciones de PC originales (antiguos). El cliente debe asegurarse de que todos las PCs de origen estén totalmente operativas antes de que comience el servicio de Lenovo.
- f) Actualizaciones de capacidad de nuevos PC. Las PCs objetivo (nuevas) del cliente deben tener la misma o más capacidad que sus PCs fuente (existentes/antiguas).

M.5 Términos generales para los servicios de instalación sencilla

- a) El Cliente se compromete a responder rápidamente a la comunicación por correo electrónico o teléfono de Lenovo, para garantizar que la programación se pueda realizar de forma eficiente. Si no responde a dichas solicitudes de programación, más de tres veces en el transcurso de cuatro semanas, la entrega se dará de baja en la cola de entregas de Lenovo.
- b) Lenovo finalizará y considerará que el servicio se ha entregado correctamente, en caso de que el Cliente no responda a las solicitudes de programación de Lenovo durante un máximo de seis meses desde el primer intento de Lenovo de ponerse en contacto con el Cliente.
- c) La cobertura de instalación in situ se limita a ubicaciones a las que se puede acceder fácilmente en vehículo y sin necesidad de utilizar herramientas o equipos especiales.
- d) Cuando sea necesario que Lenovo conecte dispositivos periféricos anticuados, antiguos (de 7 años o más) o no plug-and-play que no sean compatibles de forma nativa con Windows, Lenovo aplicará un enfoque de gran esfuerzo para que se conecten dentro del plazo asignado para el servicio, y Lenovo priorizará su inclusión para ser la última en la lista de prioridades de Lenovo. Sin embargo, Lenovo no tendrá ninguna obligación de ponerlos en un estado funcional en el tiempo asignado que Lenovo tenga disponible para prestar este servicio.
- e) Lenovo instalará software de terceros en las PCs antiguas y nuevas del Cliente, lo que automatizará la migración de las aplicaciones y datos del usuario de la PC. La licencia de este software es para un solo uso de migración y su coste asociado se incluye en el servicio de Lenovo. El software permanecerá instalado en los equipos del usuario, pero dejará de funcionar una vez finalizado el proceso de migración de Lenovo.
- f) Cuando Lenovo entregue instalaciones de aplicaciones manuales, Lenovo utilizará la ruta de instalación predeterminada/recomendada del proveedor de aplicaciones en su menú de instalación. No tendremos tiempo de personalizar los entornos de aplicación durante la instalación.
- g) El cliente asume la responsabilidad de confirmar que las aplicaciones funcionan correctamente después de haberlas instalado y de notificar a Lenovo de inmediato en caso de que haya problemas.
- h) La instalación sencilla se completará cuando una comprobación de control de calidad remota verifique la entrega correcta con el cliente/usuario de la PC del cliente. Haremos tres intentos para comunicarnos con ellos por correo electrónico; sin embargo, si Lenovo no ha tenido noticias del usuario durante tres días hábiles después del tercer intento de contactar con

ellos, Lenovo considerará que el servicio se ha completado correctamente.

- i) Lenovo no será responsable de ninguna pérdida de datos resultante de cualquier servicio de instalación y, en particular, de la migración de datos. El Cliente es responsable de todas las copias de seguridad.
- j) El Cliente deberá defender, indemnizar y eximir de responsabilidad a Lenovo a petición de cualquier reclamación o acción de terceros que surja de: (a) el incumplimiento por parte del Cliente de obtener o cumplir con la licencia apropiada, derechos de propiedad intelectual, o cualquier otro permiso, certificaciones o aprobaciones reglamentarias asociadas con cualquier producto de terceros, incluido el software, que el Cliente indique o solicite que se instale o integre con un producto de Lenovo como parte de los Servicios; o (b) cualquier declaración inexacta con respecto a la existencia de una licencia de exportación o cualquier alegación realizada contra Lenovo debido a la infracción o presunta infracción por parte del Cliente de las leyes de exportación aplicables, normativas y órdenes.
- k) La cancelación del servicio Easy Install es posible en un plazo de 45 días desde el momento en que se facturó el servicio: hora, ya no será posible cancelar este servicio 24 horas antes de que se programe el inicio de la implementación, incluso en situaciones en las que la implementación se haya programado en un plazo de 45 días desde la facturación.
- l) Lenovo depende en gran medida de que el Cliente haya cumplido con las Responsabilidades del Cliente. Por lo tanto, Lenovo se reserva el derecho de rechazar la entrega de Easy Install en caso de que se cumpla un intento de entrega programado con las responsabilidades del cliente que no se hayan cumplido.

M.6 Responsabilidades del cliente

- a) La conexión a Internet de la empresa del Cliente estará plenamente operativa antes de la llegada de Lenovo, ya que Lenovo puede necesitarla para descargas de controladores, intervenciones remotas, etc.
- b) Se espera que el departamento de TI del cliente esté disponible de guardia, en caso de que se requiera asistencia relacionada con la infraestructura.
- c) El Cliente se asegurará de que los códigos de licencia del software estén a mano y sean válidos, en caso de que se necesiten instalaciones de aplicaciones nuevas/manuales.
- d) El Cliente asumirá toda la responsabilidad de todos y cada uno de los requisitos de licencia de software. El Cliente da permiso al técnico de Lenovo para aceptar todos y cada uno de los contratos de licencia en nombre del Cliente que sean una parte necesaria del proceso de instalación, a menos que el Cliente indique lo contrario por escrito. El Cliente es responsable de validar que las aplicaciones funcionen correctamente después de que se hayan instalado.

En los casos en los que se solicita la entrega in situ:

- e) El Cliente se asegurará de que las PCs antiguas y nuevas se encuentren dentro del edificio en el que se migrarán.
- f) El Cliente proporcionará acceso gratuito, seguro, suficiente y oportuno a las instalaciones y productos del Cliente, incluido el aparcamiento, un amplio espacio de trabajo y electricidad.
- g) El Cliente se asegurará de que los periféricos compartidos y conectados a la red (como impresoras/escáneres) estén totalmente operativos desde el principio. En caso contrario, se excluirá de la integración con la configuración de la PC de destino.

En los casos en los que se requiera migración de aplicaciones y datos

- h) El/los usuario(s) del Cliente proporcionarán a Lenovo una lista de impresoras/escáneres compartidos que utilizan regularmente, o señalarán a Lenovo, para que puedan configurarse correctamente.

M.7 Cargos por servicio adicionales

Los viajes a ubicaciones de más de 80 km del centro de la ciudad del centro de entrega más cercano de Lenovo incurrirán en un cargo según se indica en el presupuesto, o los **viajes a otros** centros también estarán sujetos a cargos adicionales según se indica en el presupuesto.

La **eliminación, eliminación/reciclaje de equipos, destrucción segura de datos, renovación/reventa** de las PC no deseadas del Cliente en nombre del Cliente no está incluida y representa servicios posteriores opcionales que Lenovo podría ofrecer. En caso de que el Cliente nos solicite dichos servicios, Lenovo estará encantado de comentarlo cuando Lenovo se ponga en contacto para organizar la entrega del servicio Easy Install y proporcionar al Cliente un presupuesto para dichos servicios.

Las **migraciones de datos de otras fuentes**, como otras unidades de disco duro, no se incluirán en el alcance de este servicio, por el precio presupuestado y pueden requerir que el Cliente adquiera tiempo adicional de técnico.

Tiempo adicional para servicios in situ añadidos: si el Cliente necesita trabajo adicional relacionado con el que el Cliente desea que Lenovo le ayude, fuera del alcance del servicio de Lenovo (como se ha descrito anteriormente), el Cliente podrá obtener tiempo de soporte adicional en línea, en incrementos de 30 minutos y, cuando sea posible (en función de los recursos), el tiempo estará disponible inmediatamente. Esto se puede adquirir antes o incluso durante la entrega. Lenovo podrá entregarlo utilizando el técnico in situ disponible o recursos remotos (en caso de que el técnico in situ no pueda ampliar su visita). Tenga en cuenta que dicho trabajo se llevará a cabo según el tiempo y los materiales, y dependerá de la disponibilidad de recursos humanos.

N. Soporte de soluciones integradas de Lenovo

Este servicio proporciona acceso a técnicos de soporte de soluciones integradas (Integrated Solution Support, "LISS") de nivel avanzado y a un único punto de contacto designado para todas sus soluciones integradas de Lenovo. Para los fines de este Servicio, Lenovo Integrated Solutions es una solución ofrecida por Lenovo que puede estar compuesta por una combinación de productos Lenovo y no Lenovo (p. ej., hardware, software y servicios). Cuando se ponga en contacto con un técnico de soporte de soluciones integradas de Lenovo, deberá seguir los procedimientos de determinación de problemas indicados por el técnico. El técnico intentará diagnosticar y resolver su problema por teléfono y puede indicarle que descargue e instale actualizaciones de software. El técnico del LISS determinará si el problema está relacionado con hardware, software o conectividad y le ayudará a resolverlo de la siguiente manera:

Hardware incluido en la solución integrada de Lenovo

- A. El técnico del LISS organizará los problemas con los productos de hardware de la marca Lenovo cubiertos por la garantía limitada de Lenovo y dentro del período de garantía aplicable que no puedan resolverse por teléfono, servicios de reparación o sustitución del producto, a discreción de Lenovo, de acuerdo con el servicio de garantía aplicable para el producto. Si el período de garantía limitada de Lenovo ha caducado para el producto de hardware de la marca Lenovo, Lenovo realizará diagnósticos y proporcionará un presupuesto para la aceptación del cliente antes de cualquier reparación.
- B. Cuando el problema con la solución integrada de Lenovo esté causado por hardware de marca de terceros, Lenovo contratará al fabricante de dicho hardware y coordinará la reparación o sustitución del producto defectuoso de acuerdo con los términos de servicio de garantía del fabricante de terceros o el proceso de servicio fuera de garantía.

Software proporcionado en la solución integrada de Lenovo

- A. El Servicio de soporte de soluciones integradas de Lenovo para el software de Lenovo está sujeto a los términos de su contrato de licencia de software con Lenovo.
- B. Lenovo proporcionará soporte telefónico directo para problemas de instalación y uso básico de software de marca de terceros incluido por Lenovo en su solución integrada de Lenovo. Lenovo se pondrá en contacto con el proveedor de software externo, abrirá un ticket de servicio y facilitará una llamada a la solicitud del proveedor de software en su nombre.

Lenovo no es responsable del software de terceros ni de los actos u omisiones de ningún proveedor de software. Este Servicio solo está disponible si tiene las licencias, los contratos de soporte y los derechos necesarios del proveedor de software. Este Servicio solo está disponible para clientes comerciales.

O. Servicios de compensación de CO2

Compensación de CO2 significa: una reducción verificada de las emisiones de dióxido de carbono o su equivalente en los otros gases de efecto invernadero (protocolo de GEI), realizada para compensar las emisiones realizadas en otro lugar. Las compensaciones se miden en toneladas métricas de dióxido de carbono equivalente (CO2e). La compensación se realiza a través del apoyo y/o la habilitación de diferentes proyectos que compensan el CO2, como el uso de fuentes de energía alternativas.

1. Base del cálculo de la compensación de CO2. Lenovo calcula las emisiones de huella de carbono de los productos relevantes para la compensación en función de la salida estimada de gases de efecto invernadero durante todo el ciclo de vida del producto, incluida la fabricación, el transporte, el uso del producto y la eliminación al final de su vida útil. Cuando Lenovo tenga conocimiento de un rango numérico basado en una serie de factores para el cálculo de la compensación, de los que tenemos conocimiento, Lenovo "redondeará" y elegirá el cálculo más impactante para garantizar que se compensa lo más generosamente posible para el producto correspondiente.
2. Cambios en la metodología. Lenovo se reserva el derecho de cambiar la metodología de compensación de CO2 cuando proceda, por ejemplo:
 - a. Cuando lo exija la ley
 - b. Cuando la metodología científica predominante en torno a la contabilidad de la compensación de carbono u otros factores ambientales se cuestiona de forma creíble, o avanza, y nuestra práctica requiere razonablemente actualizarla para reflejarla.
3. Cambios en el Servicio. Los elementos del Servicio pueden estar sujetos a cambios cuando:
 - a. Lenovo considera razonablemente que existe la posibilidad de incumplimiento de las leyes medioambientales u otras leyes aplicables
 - b. La ley exige otras obligaciones de compensación de CO2.
 - c. Lenovo considera razonablemente que otros programas equivalentes tienen un mayor impacto en la sostenibilidad
 - d. El proveedor de compensación de Lenovo y/o los proyectos que apoyan, cambia
4. Dispositivos compatibles. El servicio de compensación de CO2 solo estará disponible en conexión con dispositivos compatibles. Dichos dispositivos están sujetos a cambios.
5. Los mejores esfuerzos. Lenovo hará todo lo posible para garantizar la calidad de su programa de compensación de CO2 y de todos los proyectos de reducción de carbono que le respalden. Los proyectos que Lenovo apoya actualmente cumplen con el Mecanismo de desarrollo limpio. Lenovo se reserva el derecho de cambiar a un estándar equivalente a su

discreción. Los proyectos de apoyo de compensación de CO2 se registrarán con un registro de compensación de CO2 de buena reputación.

6. Prueba de compensación. Lenovo proporcionará pruebas documentales al Cliente del servicio de compensación de CO2 y de la autenticación del programa si se solicita. La Forma de dicha certificación o prueba documental queda a discreción de Lenovo. Cualquier régimen de certificación puede cambiar para ser independiente o interno, pero será comparable a los estándares de buena reputación en el mercado.
7. Sin garantía. Lenovo no garantiza que cualquier certificación o programa de compensación de CO2 establecido por el mismo pueda utilizarse con fines legales o fiscales. Cuando Lenovo ofrezca una selección de programas de reducción de carbono participativos, hará todo lo posible, pero no está justificado. Lenovo no ofrece garantías sobre la eficacia o el resultado de ningún proyecto de reducción de carbono respaldado por este servicio.

7 Socios comerciales de Lenovo

Lenovo puede contratar a proveedores y revendedores ("Socios comerciales") para promocionar, comercializar y prestar soporte a determinados Servicios; sin embargo, los Socios comerciales son independientes e independientes de Lenovo. Lenovo no se hace responsable de las acciones o declaraciones de los socios comerciales, las obligaciones que puedan tener con usted o cualquier producto o servicio que le proporcionen en virtud de sus contratos. Cuando compra el Servicio a un Socio comercial, el Socio comercial establece los cargos y términos del Servicio.

8 Compra de servicios de Lenovo

Lenovo o un distribuidor de Lenovo debe recibir el pago antes de cualquier Servicio. Excepto en el caso de transacciones con tarjeta de crédito y débito, los montos vencen al recibir la factura. Usted acepta pagar según se especifica en la factura, incluido cualquier cargo por pago atrasado. Usted es responsable de cualquier impuesto resultante de sus compras en virtud de este Contrato. Si el Servicio no está registrado en Lenovo, se le pedirá que proporcione una prueba de compra como prueba de su derecho a un Servicio.

9 Política de devoluciones/cancelaciones de Lenovo

A menos que se haya utilizado o registrado un Servicio, puede cancelar un Servicio en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de compra y obtener un reembolso o crédito. Para poder optar a un reembolso o crédito, debe notificarlo a Lenovo o a su vendedor por escrito en un plazo de treinta (30) días desde la fecha de compra. La solicitud debe ir acompañada de una copia de su factura.

10 Retirada del servicio

Lenovo podrá retirar parte o la totalidad de los Servicios especificados en el presente documento mediante notificación con un (1) mes de antelación. Si Lenovo retira un Servicio por el que usted ha pagado en su totalidad y Lenovo aún no le ha proporcionado el Servicio en su totalidad, si lo compra directamente a Lenovo, Lenovo le reembolsará el importe prorrateado. Debe ponerse en contacto con su Business Partner de Lenovo para obtener un reembolso por los Servicios que le hayan comprado.

11 Fuerza mayor

Excepto por las obligaciones de pago, ninguna de las Partes será responsable ante la otra por cualquier incumplimiento o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, en la medida en que dicho incumplimiento o retraso sea causado por: incendios, inundaciones, terremotos u otros elementos de la naturaleza; actos de guerra; terrorismo, disturbios, huelgas, paros laborales, trastornos civiles, rebeliones o revoluciones; epidemias, fallas en la línea de comunicación o en el suministro eléctrico; leyes gubernamentales, órdenes o reglamentos judiciales; o cualquier otra causa fuera de su control razonable.

12 Garantía de los servicios

Lenovo garantiza que los Servicios se prestarán con el cuidado y la habilidad razonables de acuerdo con la descripción de las tareas especificadas en este Contrato para el Servicio de Lenovo aplicable. Usted acepta notificar oportunamente por escrito cualquier incumplimiento de esta garantía

EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEGISLACIÓN APLICABLE, ESTA GARANTÍA ES SU GARANTÍA EXCLUSIVA Y SUSTITUYE A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS O CONDICIONES, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD E IDONEIDAD PARA UN FIN PARTICULAR Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO INFRACCIÓN. TODO EL SOFTWARE Y LOS PRODUCTOS DE TERCEROS SE PROPORCIONAN "TAL CUAL", SIN GARANTÍAS NI CONDICIONES DE NINGÚN TIPO. FABRICANTES, PROVEEDORES, LICENCIANTES O EDITORES EXTERNOS PUEDEN PROPORCIONARLE SUS PROPIAS GARANTÍAS. ALGUNOS ESTADOS O JURISDICCIONES NO PERMITEN LIMITACIONES EN LA DURACIÓN DE UNA GARANTÍA IMPLÍCITA, POR LO QUE ES POSIBLE QUE LA LIMITACIÓN ANTERIOR NO SE APLIQUE A USTED.

Lenovo no garantiza el funcionamiento ininterrumpido o sin errores de un Servicio ni que Lenovo corregirá todos los defectos.

13 Limitación de responsabilidad

Pueden surgir circunstancias en las que, debido a un incumplimiento por parte de Lenovo u otra responsabilidad, tiene derecho a recuperar daños de Lenovo Independientemente de la base sobre la que tenga derecho a reclamar daños de

Lenovo (incluido el incumplimiento fundamental, negligencia, tergiversación, u otra reclamación contractual o extracontractual), La responsabilidad total de Lenovo por todas las reclamaciones en conjunto que surjan de o estén relacionadas con cada Servicio o que surjan de otro modo en virtud del presente Contrato no excederá el importe de ningún daño directo real hasta los cargos por el Servicio objeto de la reclamación. Este límite también se aplica a cualquiera de los subcontratistas o revendedores de Lenovo. Es el máximo del que Lenovo, sus revendedores y subcontratistas son responsables colectivamente. Los siguientes importes no están sujetos a un límite en el importe de los daños: a) daños por lesiones corporales (incluida la muerte); b) daños a bienes inmuebles; y c) daños a bienes personales tangibles de los que Lenovo es única y legalmente responsable. Salvo que lo exija expresamente la ley sin posibilidad de renuncia contractual, bajo ninguna circunstancia Lenovo, sus revendedores o subcontratistas serán responsables de ninguno de los siguientes aspectos, incluso si se les informa de su posibilidad:

- a) pérdida o daño de datos;
- b) daños especiales, incidentales, ejemplares o indirectos o por cualquier daño económico consecuente; o
- c) lucro cesante, negocio, ingresos, fondo de comercio o ahorros anticipados.

DADO QUE ALGUNOS ESTADOS O JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE DAÑOS INCIDENTALES O CONSECUENTES, ES POSIBLE QUE LA LIMITACIÓN O EXCLUSIÓN ANTERIOR NO SE APLIQUE A USTED.

14 General

- A. Lenovo se reserva el derecho de subcontratar Servicios, o cualquier parte de ellos, a subcontratistas seleccionados por Lenovo.
- B. Cuando un Servicio implica la sustitución de un producto o pieza, el producto o pieza sustituido se convierte en propiedad de Lenovo y el producto o pieza de sustitución se convierte en propiedad suya.
- C. Solo pueden sustituirse los productos y piezas de Lenovo sin modificar. El producto o pieza de repuesto proporcionado por Lenovo funcionará correctamente y será funcionalmente equivalente al producto o pieza original. Es posible que el producto o la pieza de repuesto no sean nuevos. Excepto en la medida permitida por la ley, el producto o pieza de sustitución estará garantizado durante el resto del periodo restante en el producto original.
- D. Los productos y piezas presentados para reparación pueden sustituirse por productos o piezas reacondicionados del mismo tipo en lugar de repararse. Los productos y piezas que se reparen pueden repararse utilizando piezas reacondicionadas. La reparación del producto puede provocar la pérdida de datos, si el producto que se va a reparar es capaz de conservar los datos generados por el usuario. Lenovo no será responsable en ningún caso de la pérdida de datos o información sobre un producto o cualquier parte de este al que Lenovo pueda tener acceso durante el transcurso de los Servicios que se prestarán en virtud del presente documento.
- E. En la medida aplicable a esta transacción, cada uno de nosotros es responsable de la supervisión, dirección, control y compensación de nuestro respectivo personal.
- F. Cada uno de nosotros puede comunicarse con el otro por medios electrónicos y dicha comunicación es aceptable como un escrito firmado en la medida permitida por la legislación aplicable. Un código de identificación (llamado "ID de usuario") contenido en un documento electrónico es legalmente suficiente para verificar la identidad del remitente y la autenticidad del documento.
- G. Cada uno de nosotros es libre de celebrar contratos similares con otros.
- H. Cada uno de nosotros concede al otro solo la licencia y los derechos especificados en cualquier contrato de licencia aplicable. No se conceden otras licencias o derechos (incluidas licencias o derechos en virtud de patentes) directamente, por implicación o de otro modo.
- I. Usted acepta no revender el Servicio. Cualquier intento de hacerlo será nulo a menos que Lenovo lo acuerde por escrito.
- J. Usted es responsable de seleccionar los Servicios que satisfagan sus necesidades y de los resultados obtenidos del uso de los Servicios.
- K. Ninguno de nosotros emprenderá una acción legal, independientemente de su forma, que surja de o esté relacionada con este Contrato o la transacción en virtud del mismo más de dos años después de que surgiera la causa de la acción, a menos que la legislación local aplicable exija lo contrario. Después de dicho límite de tiempo, cualquier acción legal que surja de este Contrato o de la transacción en virtud del mismo y todos los derechos respectivos relacionados con dicha acción vencerán, a menos que la ley aplicable exija lo contrario sin la posibilidad de renuncia o limitación contractual.
- L. Ninguno de nosotros concede a la otra el derecho a utilizar sus marcas comerciales, nombres comerciales u otras designaciones en ninguna promoción o publicación sin el consentimiento previo por escrito.
- M. En caso de que alguna disposición de este Contrato se considere inválida o inaplicable, las disposiciones restantes de este Contrato permanecerán en pleno vigor y efecto.
- N. La obligación de Lenovo de prestar el Servicio está condicionada a la finalización del proceso de Registro y/o Activación.
- O. Lenovo y sus filiales, socios comerciales, revendedores y subcontratistas pueden procesar, almacenar y utilizar información sobre su transacción y su información de contacto, incluidos nombre, números de teléfono, dirección y direcciones de correo electrónico, para procesar y realizar su transacción en cualquier lugar donde realicen negocios. También podemos ponernos en contacto con usted para notificarle cualquier retirada de productos, problema de seguridad o acción de servicio. Cuando lo permita la legislación local, podemos utilizar esta información para preguntar sobre su satisfacción con nuestros productos o servicios o para proporcionarle información sobre otros productos y servicios. Puede optar por no recibir más comunicaciones de nuestra parte en cualquier momento. Al lograr estos fines, podemos transferir su información a cualquier país en el que hagamos negocios; podemos proporcionarla a entidades

que actúen en nuestro nombre; o podemos divulgarla cuando lo exija la ley. Sin embargo, no venderemos ni transferiremos de otro modo información de identificación personal recibida de usted a terceros para su propio uso de marketing directo sin su consentimiento.

- P. Cada uno de nosotros cumplirá con cualquier ley y normativa que sea aplicable a este Contrato.
- Q. El Cliente no podrá ceder el presente Contrato, en su totalidad o en parte, sin el consentimiento previo por escrito de Lenovo. Cualquier intento de hacerlo es nulo. Ninguno de nosotros denegará dicho consentimiento de forma injustificada. La cesión de este Contrato por cualquiera de nosotros a una filial o a nuestra organización sucesora mediante fusión o adquisición no requiere el consentimiento de la otra. Lenovo también puede ceder sus derechos a los pagos en virtud del presente Contrato sin su consentimiento.
- R. Cualquier término que por su naturaleza se extienda más allá de la rescisión del presente Contrato permanecerá en vigor hasta que se cumpla y se aplicará a nuestros respectivos sucesores y cesionarios.
- S. Por el presente, cada uno de nosotros renuncia a nuestro derecho a un juicio con jurado en cualquier acción que surja en virtud de este Contrato o en relación con el mismo. No se aplicará la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías. Nada de lo contenido en este Contrato afecta a ningún derecho legal de los consumidores que no pueda ser renunciado o limitado por contrato.

15 Alcance geográfico y legislación aplicable

Los derechos, deberes y obligaciones de cada parte son válidos solo en el país de compra, excepto que todas las licencias son válidas de acuerdo con sus términos. A menos que se indique expresamente lo contrario, las leyes del país en el que adquirió el Servicio rigen este Contrato.

PARTE 2 - TÉRMINOS ESPECÍFICOS DEL PAÍS

Latinoamérica – países de habla hispana

1 Definiciones

“Usted” y “Su” se refieren al comprador.

“Nosotros”, “Nuestro”, “Deudor”/ “Proveedor” y “Lenovo” se refieren a Lenovo:

País	Razón Social	Dirección
Chile	Agencia de Lenovo en Chile	Av. Apoquindo 4501, apagado. 401 Comuna de Las Condes, Santiago
Colombia	Lenovo (Asia Pacífico) Limited – Sucursal Colombia	Calle 99 N° 14-49, Torre EAR, Piso 5, Bogotá, Colombia
México	Lenovo México, S. de R. L. de C.V.	Paseo de los Tamarindos No. 400A, Torre 1 Piso 27, Colonia Bosques de las Lomas, México DF (05120) CP 05349
Perú	Lenovo (Asia Pacífico) Limited – Sucursal del Perú	Calle Dionisio Derteano N° 144, Piso 1601, Distrito de San Isidro, Lima 27, Perú.
Venezuela	Lenovo (Venezuela) S.A.	Avenida Intercomunal La Trinidad – El Hatillo. Sector Los Geranios Centro de Servicios Plaza La Boyera. Edificio Principal Nivel D. Ofc. ND1-1. Urb. La Boyera. Mun. El Hatillo 1083 Caracas
Argentina	Lenovo Argentina S.R.L.	México 2051 3° Piso (Martínez) Provincia Buenos Aires, Argentina

Este es un Contrato entre Usted y el “Deudor” / “Proveedor” del presente Contrato. El “Administrador” del presente Contrato: Lenovo.

La Sección 9 de la Parte 1 de este Contrato con respecto a la política de cancelación/devolución de Lenovo no se aplica a usted. En cambio, se aplicarán las siguientes disposiciones, que podrán ser modificadas por la Información de cada uno de los estados a continuación: A menos que se haya utilizado un Servicio, Usted puede cancelar este Contrato para obtener un reembolso completo sólo dentro de los treinta (30) días posteriores a la compra, enviando una notificación por escrito a Lenovo a la dirección indicada anteriormente. Si Usted cancela después de más de treinta (30) días de la fecha de compra o después del uso de un Servicio, Su reembolso se basará en el 100 % de la parte prorrateada no devengada. Una copia de su factura debe acompañar la solicitud.

PERÍODO DE ESPERA: CUANDO EL SERVICIO SE ADQUIERE DE LA ADQUISICIÓN DEL PRODUCTO, NO PUEDE EJERCER SU DERECHO AL SERVICIO POR 30 DÍAS DESDE LA FECHA DE COMPRA DEL SERVICIO. LENOVO SE RESERVA EL DERECHO DE INSPECCIONAR SU PRODUCTO EN FORMA PREVIA A ACORDAR LA PROVISIÓN DEL SERVICIO, CUANDO EL SERVICIO SE ADQUIERA, EN FORMA POSTERIOR A LA COMPRA DE SU PRODUCTO.

Garantía limitada de Lenovo

L505-0010-02 08/2011

Esta garantía limitada de Lenovo consta de las siguientes partes:

Parte 1 – Términos generales

Parte 2 – Condiciones exclusivas de cada país

Parte 3 – Información sobre el servicio de garantía

Los términos de la **Parte 2** reemplazan o modifican los de la **Parte 1** como se especifica para un país específico.

Parte 1 – Términos generales

La Garantía limitada de Lenovo sólo se aplica a los productos de hardware de Lenovo adquiridos para uso propio y no para ser distribuidos.

Esta Garantía limitada de Lenovo está disponible en otros idiomas en el sitio web www.lenovo.com/warranty.

Cobertura de esta Garantía

Lenovo garantiza que los productos de hardware de Lenovo que adquiera no presentarán defectos en los materiales y funciones, si se utilizan con normalidad, durante el periodo de garantía. El periodo de garantía del producto se inicia a partir de la fecha original de compra tal como aparece en la factura o el recibo de compra o como lo especifique Lenovo de otro modo. El periodo de garantía y el tipo de servicio de garantía que se aplican a su producto son los que se especifican en la "**Parte 3 – Información sobre el servicio de garantía**" más abajo. Esta garantía solamente se aplica a los productos en el país o la región de compra.

ESTA GARANTÍA ES LA ÚNICA GARANTÍA DEL CLIENTE Y SUSTITUYE TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS O CONDICIONES, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO, PERO SIN LIMITARSE A, CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN IMPLÍCITA DE COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO. DEBIDO A QUE ALGUNOS ESTADOS O JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN DE LAS GARANTÍAS EXPRESAS O IMPLÍCITAS, ES POSIBLE QUE LA EXCLUSIÓN ANTERIOR NO LE SEA APLICABLE. EN ESE CASO, TALES GARANTÍAS SE APLICAN SÓLO AL ÁMBITO Y LA DURACIÓN QUE LA LEY EXIJA Y ESTÁN LIMITADAS EN DURACIÓN AL PERIODO DE GARANTÍA. DEBIDO A QUE ALGUNOS ESTADOS O JURISDICCIONES NO PERMITEN LIMITACIONES SOBRE LA DURACIÓN DE UNA GARANTÍA IMPLÍCITA, ES POSIBLE QUE LA EXCLUSIÓN ANTERIOR NO LE SEA APLICABLE.

Cómo obtener el Servicio de Garantía

Si el producto no funciona como está garantizado durante el periodo de garantía, puede obtener servicio de garantía poniéndose en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio aprobado por Lenovo. Hay disponible una lista de proveedores de servicio aprobados y sus números de teléfono en: www.lenovo.com/support/phone.

El servicio de garantía podría no estar disponible en todas las localidades, y podría variar de unas a otras. Es posible que se apliquen cargos fuera del área de servicio habitual de un proveedor de servicio. Póngase en contacto con un proveedor de servicio local para obtener información específica para su ubicación.

Responsabilidades del cliente por el servicio de garantía

Antes de prestar el servicio de garantía, debe realizar los siguientes pasos:

- seguir los procedimientos de solicitud de servicio especificadas por el proveedor de servicio
- realizar copias de seguridad o proteger los programas y datos contenidos en el producto
- proporcionar al proveedor de servicio todas las claves o contraseñas del sistema
- proporcionar al proveedor de servicio acceso suficiente, libre y seguro a los recursos para poder prestar servicio
- eliminar todos los datos, incluida la información confidencial, patentada y personal del producto o, si no puede eliminar dicha información, modificar la información para impedir el acceso a ella de un tercero o de modo que no pueda ser reputada como datos personales de conformidad con la ley aplicable. El proveedor de servicio no será responsable de la pérdida o divulgación de cualquier dato, incluida la información confidencial, patentada o personal correspondiente a un producto devuelto o al que se accedió para brindar el servicio de garantía
- retirar todos los dispositivos, los componentes, las opciones, las modificaciones y las conexiones que no estén cubiertas por el servicio de garantía
- asegurarse de que el producto o componente esté libre de restricciones legales que impidan reemplazarlo
- si usted no es el propietario de un producto o componente, obtener la autorización del propietario para que el proveedor de servicio preste el servicio de garantía

Acciones del proveedor de servicio para resolver problemas

Cuando el Cliente se pone en contacto con un proveedor de servicio, debe seguir los procedimientos especificados de determinación y resolución de problemas.

El proveedor de servicio intentará diagnosticar y resolver el problema por teléfono, por correo electrónico o mediante asistencia remota. Es posible que el proveedor de servicio le pida que descargue e instale algunas actualizaciones de software concretas.

Algunos problemas se pueden resolver con un componente de sustitución que instala el Cliente denominado "unidad reemplazable por el Cliente" o "CRU". En tal caso, el proveedor de servicio le enviará la CRU para que la instale.

Si el problema no se puede resolver por teléfono, ni a través de la aplicación de actualizaciones de software ni con la instalación de una CRU, el proveedor de servicio dispondrá un servicio según el de servicio de garantía designado para el producto en la "**Parte 3 - Información sobre el servicio de garantía**".

Si el proveedor de servicio determina que no puede reparar el producto, el proveedor de servicio lo sustituirá por uno que sea como mínimo funcionalmente equivalente.

Si el proveedor de servicio determina que no puede reparar ni reemplazar el producto, la única solución conforme a esta Garantía limitada será devolver el producto al lugar de compra o a Lenovo y se le reembolsará el precio de compra.

Productos o Componentes de Sustitución

Cuando el servicio de garantía implique la sustitución de un producto o de uno de sus componentes, el elemento sustituido pasará a ser propiedad de Lenovo y el producto de sustitución pasará a ser del Cliente. Sólo se podrán reemplazar los productos o componentes de Lenovo sin modificar. Es posible que el producto de sustitución proporcionado por Lenovo no sea nuevo, pero funcionará correctamente y será, como mínimo, funcionalmente equivalente al producto o componente sustituido. El producto o componente de sustitución dispondrá de garantía durante el período restante del producto original.

Uso de Información Personal de Contacto

Si obtiene servicio bajo esta garantía, autoriza a Lenovo a almacenar, utilizar y procesar la información sobre el servicio de garantía y su información de contacto, incluidos el nombre, los números de teléfono, la dirección y la dirección de correo electrónico. Lenovo puede utilizar esta información para prestar servicio conforme a esta garantía. Es posible que nos pongamos en contacto con el Cliente para informarnos de su grado de satisfacción con relación al servicio de garantía o para notificarle novedades sobre el producto o cuestiones relativas a la seguridad. Para conseguir estos objetivos, autoriza a Lenovo a transferir la información a aquellos países en los que operamos y la facilitemos a aquellas entidades que actúan en nuestro nombre. También podríamos revelarla si así lo requiere la legislación. La política de privacidad de Lenovo está disponible en: www.lenovo.com/.

Conceptos no Cubiertos por Esta Garantía

Esta garantía no cubre lo siguiente:

- funcionamiento ininterrumpido o sin errores de un producto
- pérdida de datos o daños a los datos por parte de un producto
- cualquier programa de software, que se suministre con el producto, o que se instale posteriormente
- anomalías o daños resultantes de un uso erróneo, un mal uso, un accidente, una modificación o un entorno operativo o físico no adecuado, desastres naturales, sobretensión eléctrica, mantenimiento impropio o uso no conforme con los materiales de información del producto por parte del Cliente
- daños causados por un proveedor de servicio no autorizado
- errores de, o daños causados por, productos de terceros, incluidos los que Lenovo puede proporcionar e integrar con un producto de Lenovo si lo solicita el Cliente
- todo soporte técnico o de otro tipo, como la asistencia telefónica con preguntas relativas al uso del producto y las referentes a su instalación y configuración
- productos o componentes con una etiqueta de identificación modificada o a los que se ha retirado la etiqueta de identificación

Limitación de Responsabilidad

Lenovo será responsable de las pérdidas o los daños sufridos en el producto del Cliente sólo mientras éste se encuentre en posesión del proveedor de servicio o en tránsito, si el proveedor de servicio es responsable del transporte.

Ni Lenovo ni el proveedor de servicio son responsables de la pérdida o divulgación de cualquier dato, incluidos la información confidencial, patentada o personal que contiene un producto.

BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, Y A PESAR DE QUE CUALQUIER RECURSO NO CUMPLA SU PROPÓSITO ESENCIAL ESTABLECIDO EN EL PRESENTE DOCUMENTO, LENOVO, SUS AFILIADOS, PROVEEDORES, REVENDADORES O PROVEEDORES DE SERVICIO SERÁN RESPONSABLES DE NINGUNO DE LOS SIGUIENTES A PESAR DE QUE SE LES INFORME DE SU POSIBILIDAD E INDEPENDIENTEMENTE DE SI LA RECLAMACIÓN SE BASA EN UNA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL, DE GARANTÍA, NEGLIGENCIA, RESPONSABILIDAD OBJETIVA U OTRA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD: 1) RECLAMACIONES DE TERCEROS CONTRA EL CLIENTE POR DAÑOS Y PERJUICIOS; 2) PÉRDIDAS, DAÑOS O DIVULGACIÓN DE SUS DATOS; 3) DAÑOS Y PERJUICIOS ESPECIALES, INCIDENTALES, PUNITIVOS, INDIRECTOS O DERIVADOS, INCLUYENDO, PERO SIN LIMITARSE A PÉRDIDA DE BENEFICIOS, INGRESOS DE NEGOCIO, FONDOS DE COMERCIO O AHORROS PREVISTOS. EN NINGÚN CASO LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE LENOVO, SUS AFILIADOS, PROVEEDORES, REVENDADORES O PROVEEDORES DE SERVICIO POR DAÑOS Y PERJUICIOS POR CUALQUIER CAUSA SOBREPASARÁ LA CANTIDAD REAL DE DAÑOS DIRECTOS, QUE A SU VEZ NO SOBREPASARÁ LA CANTIDAD PAGADA POR EL PRODUCTO.

LAS LIMITACIONES ANTERIORES NO SE APLICAN A LOS DAÑOS A LAS PERSONAS FÍSICAS (INCLUIDA LA MUERTE), LOS DAÑOS A BIENES INMUEBLES O LOS DAÑOS A LOS BIENES MUEBLES TANGIBLES PERSONALES, DE LOS QUE LENOVO SEA LEGALMENTE RESPONSABLE.

ALGUNOS ESTADOS O JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE DAÑOS INCIDENTALES O CONSECUENCIALES, DE FORMA QUE ES POSIBLE QUE LA LIMITACIÓN O EXCLUSIÓN ANTERIOR NO SEA APLICABLE EN SU CASO.

Sus Otros Derechos

ESTA GARANTÍA LE OTORGA DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS. PUEDE TENER OTROS DERECHOS DE ACUERDO CON LAS LEYES APLICABLES DE SU ESTADO O JURISDICCIÓN. TAMBIÉN ES POSIBLE QUE TENGA OTROS DERECHOS DE CONFORMIDAD CON UN ACUERDO ESCRITO CON LENOVO. NINGÚN TÉRMINO DE ESTA GARANTÍA AFECTA A LOS DERECHOS LEGALES, INCLUIDOS LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES CONFORME A LAS LEYES Y NORMATIVAS QUE RIGEN LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO, QUE NO PUEDAN SER EXCLUIDOS O LIMITADOS POR CONTRATO.

Parte 2 – Condiciones exclusivas de cada país

Australia

“Lenovo” se refiere a Lenovo (Australia y Nueva Zelanda) Pty Limited ABN 70 112 394 411. Dirección: Level 10, North Tower, 1-5 Railway Street, Chatswood, NSW, 2067. Teléfono: +61 2 8003 8200. Correo electrónico: lensyd_au@lenovo.com

Lo que aparece a continuación sustituye la misma sección en la Parte 1:

Cobertura de esta Garantía:

Lenovo garantiza que los productos de hardware que adquiera no presentan defectos en los materiales y funciones, en uso y condiciones normales, durante el período de garantía. Si el producto falla debido a un defecto cubierto durante el período de garantía, Lenovo le proporcionará un recurso bajo esta Garantía limitada. El período de garantía del producto se inicia a partir de la fecha original de compra especificada en la factura o el recibo de compra, a menos que Lenovo indique otra cosa por escrito. El período de garantía y el tipo de servicio de garantía que se aplican a su producto son los que se establecen en la **Parte 3 – Información sobre el servicio de garantía**.

LOS BENEFICIOS QUE CONCEDE ESTA GARANTÍA SE SUMAN A SUS DERECHOS Y RECURSOS LEGALES, INCLUIDOS AQUELLOS CONFORME A LA LEY DEL CONSUMIDOR AUSTRALIANA.

Lo que aparece a continuación sustituye la misma sección en la Parte 1:

Productos o Componentes de Sustitución:

Cuando el servicio de garantía implique la sustitución de un producto o de uno de sus componentes, el elemento sustituido pasará a ser propiedad de Lenovo y el producto de sustitución pasará a ser del Cliente. Sólo se podrán reemplazar los productos o componentes de Lenovo sin modificar. Es posible que el producto de sustitución proporcionado por Lenovo no sea nuevo, pero funcionará correctamente y será, como mínimo, funcionalmente equivalente al producto o componente sustituido. El producto o componente de sustitución dispondrá de garantía durante el período restante del producto original. Los productos y componentes que se presentan para reparación se pueden reemplazar por productos o componentes reacondicionados del mismo tipo en lugar de ser reparados. Los componentes reacondicionados se puede usar para reparar el producto y la reparación del producto puede ocasionar una pérdida de datos, si el producto es capaz de conservar datos generados por el usuario.

Se añade lo siguiente a la misma sección en la Parte 1:

Uso de Información Personal de Contacto:

Lenovo no podrá efectuar el servicio bajo esta garantía, si el Cliente se niega a proporcionar su información o no desea que transfiéramos su información a nuestro representante o contratista. El Cliente tiene derecho a acceder a su información de contacto personal y solicitar la corrección de cualquier error en ella conforme a la Ley de privacidad de 1988 poniéndose en contacto con Lenovo.

Lo que aparece a continuación sustituye la misma sección en la Parte 1:

Limitación de responsabilidad:

Lenovo será responsable de las pérdidas o los daños sufridos en el producto del Cliente sólo mientras éste se encuentre en posesión del proveedor de servicio o en tránsito, si el proveedor de servicio es responsable del transporte.

Ni Lenovo ni el proveedor de servicio son responsables de la pérdida o divulgación de cualquier dato, incluidos la información confidencial, patentada o personal que contiene un producto.

EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LEY, BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, Y A PESAR DE QUE CUALQUIER RECURSO NO CUMPLA SU PROPÓSITO ESENCIAL ESTABLECIDO EN EL PRESENTE DOCUMENTO, LENOVO, SUS AFILIADOS, PROVEEDORES, REVENDADORES O PROVEEDORES DE SERVICIO SERÁN RESPONSABLES DE NINGUNO DE LOS SIGUIENTES A PESAR DE QUE SE LES INFORME DE SU POSIBILIDAD E INDEPENDIENTEMENTE DE SI LA RECLAMACIÓN SE BASA EN UNA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL, DE GARANTÍA, NEGLIGENCIA, RESPONSABILIDAD OBJETIVA U OTRA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD: 1) RECLAMACIONES DE TERCEROS CONTRA EL CLIENTE POR DAÑOS Y PERJUICIOS; 2) PÉRDIDAS, DAÑOS O DIVULGACIÓN DE SUS DATOS; 3) DAÑOS Y PERJUICIOS ESPECIALES, INCIDENTALES, PUNITIVOS, INDIRECTOS O DERIVADOS, INCLUYENDO, PERO SIN LIMITARSE A PÉRDIDA DE BENEFICIOS, INGRESOS DE NEGOCIO, FONDOS DE COMERCIO O AHORROS PREVISTOS. EN NINGÚN CASO LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE LENOVO, SUS AFILIADOS, PROVEEDORES, REVENDADORES O PROVEEDORES DE SERVICIO POR DAÑOS Y PERJUICIOS POR CUALQUIER CAUSA SOBREPASARÁ LA CANTIDAD REAL DE DAÑOS DIRECTOS, QUE NO SOBREPASARÁ LA CANTIDAD PAGADA POR EL PRODUCTO.

LAS LIMITACIONES ANTERIORES NO SE APLICAN A LOS DAÑOS A LAS PERSONAS FÍSICAS (INCLUIDA LA MUERTE), LOS DAÑOS A BIENES INMUEBLES O LOS DAÑOS A LOS BIENES MUEBLES TANGIBLES PERSONALES, DE LOS QUE LENOVO SEA LEGALMENTE RESPONSABLE.

Lo que aparece a continuación sustituye la misma sección en la Parte 1:

Sus Otros Derechos:

ESTA GARANTÍA LE OTORGA DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS. TAMBIÉN TIENE OTROS DERECHOS LEGALES, INCLUIDOS AQUELLOS CONFORME A LA LEY DEL CONSUMIDOR AUSTRALIANA. NADA DE LO CONTENIDO EN ESTA GARANTÍA AFECTA LOS DERECHOS ESTABLECIDOS POR LAS LEYES O ESTATUTOS, INCLUYENDO LOS DERECHOS QUE NO SE PUEDEN RENUNCIAR NI LIMITAR POR CONTRATO.

Por ejemplo, nuestros productos incluyen garantías que no se pueden excluir en virtud de la Ley del consumidor australiana. El Cliente tiene derecho a una sustitución o reembolso por una falla importante y a una compensación por cualquier pérdida o daño razonablemente previsible. También tiene derecho a que se reparen o sustituyan los productos si estos no son de una calidad aceptable y la falla no constituye una falla importante.

Nueva Zelanda

Se añade lo siguiente a la misma sección en la Parte 1:

Uso de la Información Personal:

Lenovo no podrá efectuar el servicio bajo esta garantía, si el Cliente se niega a proporcionar su información o no desea que transfiéramos su información a nuestro representante o contratista. Tiene derecho a acceder a su información de contacto personal y solicitar la corrección de cualquier error en ella conforme a la Ley de privacidad de 1993 poniéndose en contacto con Lenovo (Australia y Nueva Zelanda) Pty Limited ABN 70 112 394 411. Dirección: Level 10, North Tower, 1-5 Railway Street, Chatswood, NSW, 2067. Teléfono: 61 2 8003 8200. Correo electrónico: lensyd_au@lenovo.com

Bangladesh, Camboya, Filipinas, India, Indonesia, Nepal, Vietnam y Sri Lanka

Se añade lo siguiente a la Parte 1:

Resolución de disputas

Las disputas que surjan o estén relacionadas con esta garantía deberán resolverse definitivamente mediante arbitraje en Singapur. Esta garantía se regirá, interpretará y aplicará de acuerdo con las leyes de Singapur, con independencia de los conflictos de ley. Si ha adquirido el producto en **India**, las disputas que surjan o estén relacionadas con esta garantía deberán resolverse definitivamente mediante arbitraje en Bangalore, India. El arbitraje en Singapur se resolverá de acuerdo con las Normas de Arbitraje del Centro de Arbitraje Internacional de Singapur ("Normas SIAC") que están en vigor en ese momento. El arbitraje en la India se realizará en conformidad con las leyes de la India que estén en vigor. La decisión de los árbitros será definitiva y vinculante para las partes sin posibilidad de apelación. Dicha decisión se presentará por escrito y esclarecerá los hechos y las conclusiones de la ley. El idioma oficial de los procesos de arbitraje y de todos los documentos presentados en estos procesos será el inglés. La versión en inglés de esta garantía limitada prevalecerá sobre cualquier versión en otro idioma en dichos procesos.

Espacio Económico Europeo (EEA)

Se añade lo siguiente a la Parte 1:

Los Clientes del EEA pueden ponerse en contacto con Lenovo en esta dirección de correo: EMEA Service Organisation, Lenovo (International) B.V., Floor 2, Einsteinova 21, 851 01, Bratislava, Eslovaquia. El servicio bajo esta garantía para productos de hardware Lenovo adquiridos en países del EEA se puede obtener en cualquier país del EEA en el cual Lenovo haya anunciado el producto y lo haya hecho disponible.

Rusia

Se añade lo siguiente a la Parte 1:

Vida útil del servicio para productos

La vida útil del servicio para productos es de cuatro (4) años a partir de la fecha de compra original.

Perú

Lo que aparece a continuación sustituye la misma sección en la Parte 1:

Productos o Componentes de Sustitución

Cuando el servicio de garantía implique la sustitución de un producto o una pieza, el producto o pieza que se sustituye se convierte en propiedad de Lenovo y el producto de reemplazo o la pieza de repuesto se convierte en su propiedad. Sólo los productos y piezas de Lenovo sin alteraciones son elegibles para su sustitución. El producto de reemplazo o la pieza de repuesto que Lenovo proporciona será nueva.

Parte 3 – Información sobre el servicio de garantía

Tipo de producto	País o región de adquisición	Período de garantía	Tipo de servicio de garantía

Si es necesario, el proveedor de servicio del Cliente proporcionará el servicio de reparación o intercambio de componentes en función del tipo de servicio de garantía especificado para el producto y el servicio disponible. La planificación del servicio dependerá de la hora de la llamada, la disponibilidad de las piezas y otros factores.

Tipos de servicio de garantía

1. Servicio de Unidad reemplazable por el cliente ("CRU")

Con el servicio de CRU, el proveedor de servicio le enviará a costo de él las CRU para que el Cliente las instale. La información acerca de la CRU y las instrucciones de sustitución se proporcionan con el producto del Cliente y Lenovo las pone a su disposición siempre que las necesite. Las CRU que el Cliente puede instalar fácilmente se denominan "CRU de autoservicio". Las "CRU de servicio opcional" pueden son CRU que pueden requerir ciertos conocimientos y herramientas técnicas. La instalación de CRU de Autoservicio es responsabilidad del Cliente. El Cliente podría solicitar que un Proveedor de Servicios instale CRU de Servicio Opcional bajo uno de los otros tipos de servicios de garantía designado para su producto. Es posible que haya una oferta de servicio opcional disponible para su adquisición a un proveedor de servicio o a Lenovo, según la cual se pueden instalar las CRU por usted. Puede encontrar una lista de las CRU y su denominación en la publicación que se proporcionó con el producto o en www.lenovo.com/CRUs. Los requisitos para devolver una CRU defectuosa, si los hay, se especificarán en las instrucciones que se envían junto con la CRU de sustitución. Cuando la devolución es necesaria: 1) las instrucciones de devolución, una etiqueta de envío de devolución prepagada y un embalaje se incluirán con la CRU de sustitución; y 2) se puede cobrar al Cliente la CRU de sustitución si el proveedor de servicio no recibe la CRU defectuosa por parte de usted en un plazo de treinta (30) días a partir de la recepción de la unidad de sustitución.

2. Servicio en los locales del cliente

Bajo el Servicio en los locales del cliente, un proveedor de servicio reparará o cambiará el producto en la ubicación del Cliente. Debe proporcionar un área de trabajo adecuada para permitir el desmontaje y montaje del producto. Puede ser necesario realizar algunas reparaciones en un centro de servicio. Si es así, el proveedor de servicio enviará el producto al centro de servicio a costo propio.

3. Servicio de recogida a domicilio

Bajo el Servicio de recogida a domicilio, el producto se reparará o intercambiará en un centro de servicio indicado, con el envío a costo del proveedor de servicio. El Cliente es responsable de desconectar el producto y el embalaje en un contenedor de envío para que devuelva el producto a un centro de servicio indicado. Un mensajero se llevará el producto y lo entregará en el centro de servicio indicado. El centro de servicio devolverá a costo propio el producto al Cliente.

4. Servicios centralizados

Bajo los Servicios centralizados, el producto se reparará o intercambiará después de que el Cliente lo entregue en un centro de servicio indicado a su riesgo y costo. Después de que el producto se haya reparado o intercambiado, pasará a estar a disposición del Cliente para su recogida. Si no se recoge el producto, el proveedor de servicio puede deshacerse de él según crea conveniente, sin responsabilidad hacia el Cliente.

5. Servicio de correos

Bajo el Servicio de correos, el producto se reparará o intercambiará en un centro de servicio indicado después de que el Cliente lo entregue a su riesgo y costo. Una vez se haya reparado o reemplazado el producto, Cliente lo recibirá de vuelta a riesgo y costo de Lenovo, a menos que el proveedor de servicio especifique lo contrario.

6. Servicios de correos de ida y vuelta

Bajo el Servicio de correos de ida y vuelta, el producto se reparará o intercambiará después de que el Cliente lo entregue en un centro de servicio indicado a su riesgo y costo. Una vez se haya reparado o reemplazado el producto, se pondrá a disposición del Cliente para envío de devolución pagado a su riesgo y costo. Si el Cliente no organiza el envío de devolución, el proveedor de servicio puede deshacerse del producto según crea conveniente, sin responsabilidad hacia el Cliente.

7. Servicio de intercambio de productos

En el Servicio de intercambio de productos, Lenovo enviará un producto de sustitución a las instalaciones del Cliente. El Cliente será el responsable de instalarlo y de verificar su operación. El producto de sustitución pasará a ser de su propiedad a cambio del producto defectuoso, que pasará a ser propiedad de Lenovo. Debe empaquetar el producto defectuoso en el paquete de cartón en el cual recibió el producto de sustitución y devolverlo a Lenovo. Todos los cargos de transporte serán por cuenta de Lenovo. Si el Cliente no utiliza el paquete de cartón con el que recibió el producto de sustitución, puede ser responsable de cualquier daño al producto defectuoso que se produzca durante el envío. Podría cobrarse el importe del producto de sustitución si Lenovo no recibe el producto defectuoso en un plazo de treinta (30) días a partir del día de recepción del producto de sustitución.