



Umowa o obsługę serwisową osobistego sprzętu komputerowego Lenovo (Lenovo Personal Computing Devices Services Agreement)

UWAGA: PROSIMY O UWAŻNE ZAPOZNANIE SIĘ Z PONIŻSZYMI WARUNKAMI. NINIEJSZA UMOWA O OBSŁUGĘ SERWISOWĄ OSOBISTEGO SPRZĘTU KOMPUTEROWEGO Z WSZYSTKIMI ZAŁĄCZNIKAMI („UMOWA”) STANOWI WIAŻĄCĄ UMOWĘ PRAWNĄ MIĘDZY PAŃSTWEM („KLIENTEM” LUB „UŻYTKOWNIKIEM”) A PONIŻSZĄ SPÓŁKĄ POWIĄZANĄ Z LENOVO („LENOVO” LUB „MY”). UŻYTKOWNIK PRZYJMUJE NINIEJSZE WARUNKI POPRZEC FAKT KORZYSTANIA Z USŁUGI LUB ZAREJESTROWANIA JEJ. JEŻELI UŻYTKOWNIK NIE WYRAŻA ZGODY NA TE WARUNKI, NIE MOŻE KORZYSTAĆ Z USŁUG ANI ICH ZAREJESTROWAĆ. W TAKIEJ SYTUACJI NALEŻY ZAWIADOMIĆ O TYM LENOVO LUB SPRZEDAWCĘ W CIĄGU 30 (TRZYDZIESTU) DNI OD DATY ZAKUPU, ABY ANULOWAĆ UMOWĘ. O ILE NIE STWIERDZONO INACZEJ W CZĘŚCI 2 NINIEJSZEJ UMOWY, JEŻELI W JAKIMKOLWIEK MOMENCIE USŁUGA ZOSTANIE WYKORZYSTANA LUB ZAREJESTROWANA, LENOVO NIE DOKONA ZWROTU PIENIĘDZY. NINIEJSZA UMOWA SKŁADA SIĘ Z NASTĘPUJĄCYCH CZĘŚCI:

CZĘŚĆ 1 – POSTANOWIENIA OGÓLNE

CZĘŚĆ 2 – POSTANOWIENIA WŁAŚCIWE DLA KRAJÓW

POSTANOWIENIA CZĘŚCI 2 ZASTĘPUJĄ LUB ZMIENIAJĄ POSTANOWIENIA CZĘŚCI 1 WYŁĄCZNIE W SPOSÓB OKREŚLONY DLA DANEGO KRAJU.

CZĘŚĆ 1 – POSTANOWIENIA OGÓLNE

Strona Umowy:

Niniejsza Umowa zostaje zawarta między Użytkownikiem a spółką Lenovo w kraju, w którym Użytkownik kupuje Usługę. Jeżeli Lenovo nie wyznaczy podmiotu powiązanego w kraju, w którym dokonano zakupu, podmiotem zawierającym umowę po stronie Lenovo jest Lenovo PC HK Ltd.

1 Co obejmuje niniejsza Umowa

Niniejsza Umowa, wraz z Ograniczoną Gwarancją Lenovo, stanowi całkowitą umowę między Użytkownikiem a Lenovo w sprawie Przedłużenia Gwarancji, Rozszerzenia Gwarancji, Obsługi Pogwarancyjnej oraz Innych Usług (każda z nich zwana „Usługą”, a łącznie „Usługami”), sprzedawanych w odniesieniu do konkretnych numerów fabrycznych wymienionych na fakturze lub w potwierdzeniu zamówienia. Zastępuje ona wcześniejsze ustalenia ustne i pisemne między Użytkownikiem a Lenovo dotyczące Usługi. Dodatkowe warunki w zamówieniu lub pisemnym powiadomieniu od Użytkownika uznaje się za nieważne. Niniejsza Umowa zmienia Ograniczoną Gwarancję Lenovo wyłącznie w sposób określony poniżej. Wyrazy pisane wielką literą nie zdefiniowane w tej Umowie będą mieć znaczenie nadane im w Ograniczonej Gwarancji Lenovo, która znajduje się na stronie:

http://www.lenovo.com/warranty/llw_02. **Usługi mogą być dostępne nie we wszystkich regionach i krajach oraz nie dla wszystkich produktów.** Umowa ta dotyczy tylko określonej, zakupionej przez Użytkownika Usługi lub Usług wskazanych w tej Umowie.

2 Czego nie obejmuje niniejsza Umowa

Niniejsza Umowa nie dotyczy Serwerów, Pamięci Masowych ani Telefonów Lenovo.

Lenovo nie ponosi odpowiedzialności za:

- (i) nieprzerwane i wolne od błędów działanie produktu lub Usługi;
- (ii) utratę lub uszkodzenie danych Użytkownika;
- (iii) wszelkie oprogramowanie, zarówno dostarczone z produktem, jak i zainstalowane później;
- (iv) awarie lub szkody wynikające z niewłaściwego użycia, nadużycia, wypadku, modyfikacji, nieodpowiednich warunków fizycznych lub operacyjnych, kłęski żywiołowej, przepięcia, niewłaściwej konserwacji albo używania niezgodnego z materiałami informacyjnymi produktu;
- (v) szkody spowodowane przez nieupoważnionego usługodawcę,
- (vi) awarie lub szkody spowodowane produktami osób trzecich, również takich, które Lenovo może zapewnić lub włączyć do produktu Lenovo na życzenie Użytkownika;

(vii) produkty lub części produktów Lenovo lub innych producentów ze zmienioną tabliczką znamionową lub takie, z których tę tabliczkę usunięto; oraz

(viii) wszelkie istniejące wcześniej usterki produktu, które wystąpiły w dniu podpisania Umowy lub wcześniej.

3 Rejestracja i Aktywacja

Rejestracja to proces, w którym spółka Lenovo obejmuje sprzęt Użytkownika prawem do korzystania z zakupionej Usługi. Usługa musi być zarejestrowana w Lenovo w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty zakupu. Zależnie od zakupionej Usługi, oprócz rejestracji może być wymagana aktywacja. Proces aktywacji obejmuje dane dotyczące lokalizacji wymagane do zapewnienia określonego poziomu usługi zgodnie z Punktem 6.

4 Uzyskanie Usługi

Należy skontaktować się z Lenovo albo z autoryzowanym Usługodawcą Lenovo („Usługodawca”), bądź z autoryzowanym sprzedawcą Lenovo (o ile zakup nastąpił od sprzedawcy) w kraju, w którym miał miejsce zakup. Należy postępować zgodnie z ustalonymi procedurami określania i rozwiązywania problemów. Usługodawca może próbować zdiagnozować i rozwiązać problem przez telefon, e-mailem lub w ramach pomocy zdalnej. Dalsze informacje można znaleźć na stronie support.lenovo.com.

5 Dostępność Usługi

Określony poziom Usługi może nie być dostępny we wszystkich lokalizacjach. Nawet jeżeli Usługa jest określona jako dostępna, mogą nadal występować pewne ograniczenia geograficzne, dotyczące takich regionów, jak wyspy albo odległe miejsca, bądź też brak wyszkolonego personelu, które mogą uniemożliwić świadczenie Usługi. Nawet, jeżeli Usługa jest określona jako niedostępna, Lenovo może wciąż być w stanie spełnić wymogi Użytkownika.

6 Oferta Usług

Usługi dotyczą tylko określonych produktów opisanych w niniejszej Umowie oraz wymienionych na fakturze.

6.1 Definicje Usług

A. Części CRU (*Customer Replaceable Unit*)

Część CRU to część zamienna, którą Usługodawca wysyła do Użytkownika do samodzielnej instalacji. Części CRU, które Użytkownik może łatwo zainstalować we własnym zakresie nazywają się „Samoobsługowymi Częściami CRU”. Instalacja Samoobsługowych Części CRU należy do Użytkownika. „Części CRU z Opcjonalną Obsługą” to części CRU, które wymagają odpowiednich umiejętności technicznych i narzędzi. Usługodawca może zainstalować Części CRU z Opcjonalną Obsługą lub Samoobsługowe Części CRU, jeżeli wykupiona została odnośna opcjonalna Usługa. Części CRU i ich oznaczenia znajdują się na stronie support.lenovo.com/partslookup lub można je uzyskać od Przedstawiciela Lenovo.

B. Części FRU (*Field Replacement Unit*)

Część FRU to część zamienna, która nie jest Częścią CRU. Instalację Części FRU musi przeprowadzić serwisant.

C. Części TICRU (*Technician Installed CRU*)

Części TICRU stosuje się, jeżeli problem z produktem można naprawić za pomocą wymiany wewnętrznej części na Część CRU. Serwisant zostanie wysłany do lokalizacji Użytkownika w celu zainstalowania CRU. Wymiana części zewnętrznych na Części CRU pozostaje zadaniem Użytkownika.

D. Usługa u Klienta

Usługa u Klienta oznacza, że jeżeli problemu z produktem nie uda się rozwiązać przez telefon lub za pomocą Części CRU, naprawa zostanie przeprowadzona u Użytkownika. Usługa ta jest dostępna w zwykłych godzinach pracy, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Należy zapewnić odpowiednie miejsce do pracy, aby umożliwić rozmontowanie i ponowne złożenie produktu. W przypadku usług świadczonych w miejscu zamieszkania, przez cały czas wizyty serwisanta musi być obecna na miejscu dorosła osoba. Według uznania Lenovo niektóre naprawy mogą być konieczne w centrum serwisowym, np. dalsze badanie, testy wydajności itp. W takiej sytuacji Usługodawca wyśle produkt do centrum serwisowego na własny koszt i zwróci naprawiony produkt lub go wymieni.

Usługi u Klienta są dostępne tylko w niektórych lokalizacjach. W przypadku niektórych produktów zakres usług można znaleźć na stronie www.lenovolocator.com lub kontaktując się z przedstawicielem Lenovo. W zakresie wykraczającym poza normalny obszar usług Usługodawcy mogą być zastosowane dodatkowe opłaty.

E. Godziny realizacji Usług u Klienta

- Godziny pracy: Zakres 9x5 oznacza 9 godzin dziennie przez 5 dni w tygodniu, w zwykłych godzinach pracy, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w danym kraju.
- Zakres 24/7: Zakres 24x7 oznacza 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.

F. 8-godzinny czas reakcji

Docelowy 8-godzinny czas reakcji to okres od momentu zakończenia i zarejestrowania próby telefonicznego rozwiązania problemu do momentu dostarczenia Części CRU lub przybycia na miejsce serwisanta. Ten 8-godzinny okres jest liczony dodatkowo oprócz średniego czasu potrzebnego na ustalenie problemu od rozmowy telefonicznej stron do zdefiniowania problemu i określenia wymaganego planu działania.

G. 4-godzinny czas reakcji

Docelowy 4-godzinny czas reakcji to okres od momentu zakończenia i zarejestrowania próby telefonicznego rozwiązania problemu do momentu dostarczenia Części CRU lub przybycia na miejsce serwisanta. Ten 4-godzinny okres jest liczony dodatkowo oprócz średniego czasu potrzebnego na ustalenie problemu od rozmowy telefonicznej stron do zdefiniowania problemu i określenia wymaganego planu działania.

H. Przedstawiciel Lenovo

Pojęcie Przedstawiciela Lenovo obejmuje agentów sprzedaży, agentów z centrum kontaktowego, autoryzowanych sprzedawców i dystrybutorów Lenovo.

6.2 Opis Oferty Usług

A. Przedłużenie Gwarancji

Przedłużona gwarancja będzie obowiązywać przez wykupiony okres, zaczynający się od daty rozpoczęcia pierwotnej gwarancji podstawowej. Przedłużenie należy wykupić w czasie obowiązywania pierwotnej gwarancji podstawowej dla produktu (na przykład jeśli pierwotna gwarancja jest na 1 rok, a Przedłużenie Gwarancji zostało wykupione na 3 lata, łączna liczba lat dla Przedłużenia Gwarancji to trzy lata). Usługa ta nie obejmuje części zużytych w trakcie eksploatacji produktu, takich jak rysik (*stylus*), skaner ręczny (*digitizer pen*), czy baterie. Okres Gwarancji dla wszystkich baterii, rysików i skanerów ręcznych jest ograniczony do 12 miesięcy, o ile nie określono inaczej. O ile Użytkownik nie wykupi odrębnego Przedłużenia Gwarancji na Baterię, okres gwarancyjny na baterię upłynie z końcem okresu podanego w Ograniczonej Gwarancji Lenovo.

B. Przedłużenie Gwarancji na baterię

Przedłużona Ograniczona Gwarancja Lenovo na baterię znajdującą się w produkcie będzie obowiązywać przez wykupiony okres, zaczynający się od dnia rozpoczęcia pierwotnej podstawowej gwarancji na baterię. Użytkownik ma prawo do wymiany jednej baterii, jeżeli awaria baterii wystąpi w przedłużonym okresie po okresie pierwotnej podstawowej gwarancji na baterię. Bateria w produkcie stanowi Część CRU, więc bateria na wymianę zostanie wysłana do Użytkownika. Usługę należy wykupić przed upływem okresu pierwotnej podstawowej gwarancji na baterię.

C. Przedłużenie Gwarancji na baterię wewnętrzną

Przedłużona Ograniczona Gwarancja Lenovo na baterię znajdującą się w produkcie będzie obowiązywać przez wykupiony okres, zaczynający się od dnia rozpoczęcia pierwotnej podstawowej gwarancji na baterię. Użytkownik ma prawo do wymiany jednej baterii, jeżeli awaria baterii wystąpi w przedłużonym okresie po okresie pierwotnej podstawowej gwarancji na baterię. Bateria w produkcie jest baterią wewnętrzną i nie jest Częścią CRU, więc zostanie wymieniona w punkcie serwisowym lub u Użytkownika, w zależności od wykupionego Rozszerzenia Gwarancji. Usługę należy wykupić przed upływem okresu pierwotnej podstawowej gwarancji na baterię.

D. Rozszerzenie Gwarancji

Obsługa w ramach Ograniczonej Gwarancji Lenovo i odnośnego Przedłużenia Gwarancji zostanie rozszerzona o poniższe rodzaje Usług zgodnie z wykupionymi opcjami Rozszerzenia Obsługi Gwarancyjnej. Aby rozszerzenie dla danego systemu było honorowane, sam system musi być również objęty pierwotną lub przedłużoną gwarancją.

D.1. Obsługa w punkcie serwisowym (*Depot Service*): Jeżeli problemu z produktem nie uda się rozwiązać przez telefon lub przez skorzystanie z Części CRU, produkt zostanie naprawiony lub wymieniony w wyznaczonym punkcie serwisowym. Użytkownik odpowiada za odłączenie produktu i zapakowanie go do pojemnika przeznaczonego do wysyłki razem z innymi częściami i informacjami wymaganymi przez Lenovo oraz przekazanie go do wyznaczonego punktu serwisowego. Koszty wysyłki opłaca Usługodawca.

Po rozwiązaniu problemu Lenovo prześle produkt do siedziby Użytkownika. Użytkownik ponosi koszty wszelkich części, które nie zostały zapakowane i wysłane wraz z produktem.

D.2. Samodzielne dostarczenie (*Carry In*): Jeżeli problemu z produktem nie uda się rozwiązać przez telefon lub przez skorzystanie z Części CRU, produkt zostanie naprawiony lub wymieniony w wyznaczonym punkcie serwisowym na ryzyko i na koszt Użytkownika. Po naprawieniu lub wymianie możliwy będzie odbiór produktu. Jeżeli Użytkownik nie odbierze produktu w racjonalnym czasie, Usługodawca może rozporządzić tym produktem według własnego uznania, bez ponoszenia odpowiedzialności wobec Użytkownika.

D.3. Przyspieszona obsługa (*Expedited Depot*): Jeżeli problemu z produktem nie uda się rozwiązać przez telefon lub przez skorzystanie z Części CRU, produkt zostanie naprawiony lub wymieniony w wyznaczonym punkcie serwisowym w ramach przyspieszonej obsługi. Użytkownik odpowiada za odłączenie produktu i zapakowanie go do pojemnika przeznaczonego do wysyłki w celu przekazania produktu do wyznaczonego punktu serwisowego. Koszty wysyłki opłaca Usługodawca.

D.4. Usługa u Użytkownika: Jeżeli problemu z produktem nie uda się rozwiązać przez telefon lub za pomocą Części CRU, naprawa zostanie przeprowadzona u Użytkownika. Usługa ta jest dostępna w zwykłych godzinach pracy, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

D.5. Usługa u Użytkownika – SBD (Reakcja na drugi dzień roboczy): Jeżeli problemu z produktem nie uda się rozwiązać przez telefon lub za pomocą Części CRU, naprawa zostanie przeprowadzona u Użytkownika. Serwisant zostanie wysłany do Użytkownika w ciągu dwóch dni roboczych. Usługa ta jest dostępna w zwykłych godzinach pracy, od poniedziałku do piątku, z

wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Zgłoszenia w sprawie wsparcia technicznego odebrane przez centrum pomocy telefonicznej (*call center*) po godzinie 16.00 czasu lokalnego będą wymagały dodatkowego dnia na wysłanie serwisanta.

D.6. Usługa u Użytkownika – NBD (Reakcja na następny dzień roboczy): Jeżeli problemu z produktem nie uda się rozwiązać przez telefon lub za pomocą Części CRU, naprawa zostanie przeprowadzona u Użytkownika. Serwisant zostanie wysłany do Użytkownika następnego dnia roboczego. Usługa ta jest dostępna w zwykłych godzinach pracy, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Zgłoszenia w sprawie wsparcia technicznego odebrane przez centrum pomocy telefonicznej (*call center*) po godzinie 16.00 czasu lokalnego będą wymagały dodatkowego dnia na wysłanie serwisanta. Usługa ta zależy od dostępności części zamiennych.

D.7. Usługa u Użytkownika – 8-godzinna reakcja (24x7): Jeżeli problemu z produktem nie uda się rozwiązać przez telefon, naprawa zostanie przeprowadzona u Użytkownika. Po ustaleniu charakteru problemu przez telefon, serwisant zostanie wysłany do Użytkownika w ciągu ośmiu godzin zgodnie z postanowieniami dotyczącymi czasu reakcji zawartymi w niniejszej umowie. Usługa jest dostępna przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, oraz 365 dni w roku. Przed wysłaniem serwisanta należy telefonicznie przeprowadzić procedurę ustalania charakteru problemu. Usługa ta zależy od dostępności części zamiennych. Usługę i lokalizację produktu należy zgłosić do Lenovo. W razie zmiany lokalizacji produktu należy uaktualnić zgłoszenie lokalizacji. Instrukcje dotyczące zgłoszenia lokalizacji znajdują się na stronie www.lenovo.com/registration. Usługa może nie być dostępna przez 30 (trzydzieści) dni od zgłoszenia lokalizacji.

D.8. Usługa u Użytkownika – 4-godzinna reakcja (w zwykłych godzinach pracy): Jeżeli problemu z produktem nie uda się rozwiązać przez telefon, naprawa zostanie przeprowadzona u Użytkownika w ciągu 4 godzin zgodnie z postanowieniami dotyczącymi czasu reakcji zawartymi w niniejszej Umowie. Po telefonicznym ustaleniu charakteru problemu, do Użytkownika zostanie skierowany serwisant od usługodawcy. Przed wysłaniem serwisanta należy telefonicznie przeprowadzić procedurę ustalania charakteru problemu. Usługa ta jest dostępna w zwykłych godzinach pracy, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Usługa ta zależy od dostępności części zamiennych. Usługę i lokalizację produktu należy zgłosić do Lenovo. W razie zmiany lokalizacji produktu należy uaktualnić zgłoszenie lokalizacji. Instrukcje dotyczące zgłoszenia lokalizacji znajdują się na stronie www.lenovo.com/registration. Usługa może nie być dostępna przez 30 (trzydzieści) dni od zgłoszenia lokalizacji.

D.9. Usługa u Użytkownika – 4-godzinna reakcja (24x7): Jeżeli problemu z produktem nie uda się rozwiązać przez telefon, naprawa zostanie przeprowadzona u Użytkownika. Po telefonicznym ustaleniu charakteru problemu, w ciągu 4 godzin do Użytkownika zostanie skierowany serwisant od usługodawcy. Usługa ta jest dostępna 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku. Przed wysłaniem serwisanta należy telefonicznie przeprowadzić procedurę ustalania charakteru problemu. Usługa ta zależy od dostępności części zamiennych. Usługę i lokalizację produktu należy zgłosić do Lenovo. W razie zmiany lokalizacji produktu należy uaktualnić zgłoszenie lokalizacji. Instrukcje dotyczące zgłoszenia lokalizacji znajdują się na stronie www.lenovo.com/registration.

D.10. Międzynarodowe Rozszerzenie Obsługi Gwarancyjnej: Międzynarodowe Rozszerzenie Obsługi Gwarancyjnej („Rozszerzenie IWS”) umożliwia klientom, którzy podróżują z Rozszerzeniem IWS skorzystanie z Usług w określonych krajach innych niż kraj, na który została wykupiona Usługa. Długość Rozszerzenia IWS zależy od okresu pierwotnej gwarancji udzielonej w kraju pochodzenia, gdzie dane urządzenie zostało po raz pierwszy sprzedane. Realizacja Usługi zależy od kraju docelowego oraz możliwości świadczenia Usługi i dostępności części w kraju docelowym. Lenovo nie podejmuje żadnego zobowiązania, że w kraju docelowym będzie zapewniona taka sama obsługa, jak wykupiona w kraju pochodzenia. Tryb świadczenia Usługi w poszczególnych krajach może być różny, a niektóre usługi i/lub części mogą nie być dostępne w pewnych krajach. W efekcie niektóre części mogą być zastąpione miejscowymi krajowymi odpowiednikami. W niektórych krajach przed wprowadzeniem Rozszerzenia IWS może być wymagana dodatkowa dokumentacja, taka jak dowód zakupu lub dowód prawidłowego importu. Zdolność do realizacji Usługi w poszczególnych krajach jest opisana w Instrukcji dotyczącej Bezpieczeństwa, Gwarancji i Konfiguracji (Safety, Warranty and Setup Guide) dla danego typu urządzenia.

6.3 Pozostałe oferty usług

A. Części CRU instalowane przez serwisanta

Jeżeli problem z produktem można rozwiązać poprzez wymianę części wewnętrznej na Część CRU, do Użytkownika zostanie skierowany serwisant w celu instalacji tej Części CRU zgodnie z przysługującym rodzajem obsługi. Wymiana części zewnętrznych na Części CRU pozostaje zadaniem Użytkownika.

B. Dysk zostaje u Użytkownika („KYD” – Keep Your Drive)

Opcja KYD pozwala Użytkownikowi na zatrzymanie wadliwego dysku, który zostanie wymieniony w ramach Ograniczonej Gwarancji Lenovo. Usługa ta dotyczy oryginalnego dysku z urządzenia i dysków zamiennych dostarczonych dla tego produktu w ramach Ograniczonej Gwarancji Lenovo. Należy podać numer fabryczny Lenovo każdego dysku, który pozostaje u Użytkownika w ramach tej Usługi i podpisać przedstawiony przez Lenovo dokument potwierdzający, że dysk pozostał u Użytkownika. Usługa ta nie dotyczy żadnych dysków dostarczonych przez Lenovo do produktu, który nie został zakupiony przez danego Użytkownika.

C. Ochrona przed przypadkowym uszkodzeniem („ADP” – Accidental Damage Protection)

Usługa ta obejmuje awarie funkcjonalne i uszkodzenia sprzętu spowodowane następującymi zdarzeniami:

- (i) rozlanie płynu na klawiaturę,
- (ii) nieumyślne uderzenie lub upuszczenie z wysokości nie większej niż 5 (pięć) metrów czyli 15 (piętnaście) stóp,

- (iii) przepięcie powodujące uszkodzenie obwodów w produkcie albo awaria zintegrowanego ekranu – Lenovo naprawi lub wymieni produkt (według własnego uznania); przy czym uszkodzenie produktu musi wynikać z przypadkowego, nieumyślnego zdarzenia.

Usługa ta obejmuje tylko części zainstalowane w produkcie w momencie zakupu, w tym wewnętrzną jednostkę centralną, zintegrowany dysk twardy, zintegrowany napęd dysków optycznych, zintegrowaną klawiaturę, zintegrowane urządzenie wskazujące, zintegrowany wyświetlacz, opcjonalne dodatki zainstalowane przez Lenovo w momencie zakupu i inne komponenty, które Lenovo uważa za standardowe elementy produktu.

Usługa nie obejmuje następujących elementów:

- a. Baterie CRU, żarówki, dyski pamięci, kable łączące, zasilacze, torby i etui, rysiki i skanery ręczne, uchwyty, stacje dokujące, repliki portów, klawiatury zewnętrzne, drukarki, skanery, dyski zewnętrzne, oprogramowanie (preinstalowane lub kupione osobno), taśmy, dyski CD, DVD, filmy i inne nośniki, modemy zewnętrzne, głośniki zewnętrzne, monitory, zewnętrzne myszy i inne urządzenia wejścia/wyjścia, projektory,
- b. wszelkie inne części, które nie stanowią wewnętrznej części produktu, wszelkie istniejące wcześniej usterki produktu, które ujawniły się do dnia podpisania tej Umowy, opcjonalne funkcje, które nie zostały zainstalowane przez Lenovo w momencie kupna, akcesoria zakupione jako dodatek do podstawowego urządzenia, produkty innych producentów (bez logo Lenovo), nawet jeżeli zostały sprzedane przez Lenovo oraz wszelkie produkty naprawione przez inne podmioty niż Lenovo lub autoryzowany usługodawca Lenovo.
- c. Normalne zużycie produktu;
- d. Części przeznaczone do wymiany lub zużycia – np. baterie, rysiki, skanery ręczne itp.
- e. Uszkodzenia kosmetyczne (np. zarysowania, wgniecenia albo pęknięcia, które nie mają wpływu na funkcjonowanie produktu lub jego konstrukcję);
 - i. Uszkodzenia wynikające z nadużycia, niewłaściwego użycia, nieuprawnionych modyfikacji, nieodpowiednich warunków fizycznych i operacyjnych, niewłaściwej konserwacji przez podmioty inne niż upoważnieni usługodawcy Lenovo, usunięcia oryginalnych części lub modyfikacji produktu bądź modyfikacji tabliczki znamionowej;
 - ii. Szkody spowodowane przez produkt, który nie jest objęty niniejszą Umową lub wynikające z zagrożeń biologicznych bądź płynów organizmu ludzkiego lub zwierzęcego; lub
 - iii. Kradzież, utrata lub uszkodzenie w wyniku pożaru, powodzi lub klęski żywiołowej, wojny, aktu terrorystycznego, zdarzeń losowych.

Okres zakupu ochrony ADP: Ochrona ADP musi być zakupiona razem z produktem lub w ciągu 90 (dziewięćdziesięciu) dni od kupna produktu.

Okres obowiązywania ADP: Ochrona ADP zaczyna obowiązywać od daty rozpoczęcia gwarancji dla danego produktu. Wygasa z końcem okresu podanego na fakturze. Okres obowiązywania ADP kończy się natychmiast w razie wymiany produktu w ramach niniejszej Umowy.

Okres oczekiwania na ADP: Kiedy ochrona ADP zostaje zakupiona pewien czas po nabyciu produktu, Użytkownik nie może skorzystać ze swoich praw do Usługi przez 30 (trzydzieści) dni od daty zakupu Usługi. Lenovo zastrzega sobie prawo do kontroli produktu przed wyrażeniem zgody na świadczenie Usługi, jeżeli Usługa zostaje zakupiona pewien czas po nabyciu produktu.

D. Priorytetowe Wsparcie Techniczne

Usługa ta przewiduje dostęp 24x7 do specjalistów-techników wyższego szczebla. Podczas kontaktu z technikiem należy przejść procedurę ustalania problemu zgodnie ze wskazówkami technika. Technik spróbuje zdiagnozować i rozwiązać problem przez telefon i może polecić pobranie i zainstalowanie aktualizacji oprogramowania. Jeżeli problemu objętego Ograniczoną Gwarancją Lenovo nie uda się rozwiązać przez telefon, zostanie zorganizowana naprawa przez technika zgodnie z przysługującą Użytkownikowi obsługą gwarancyjną.

D.1 Wsparcie Oprogramowania Lenovo i innych producentów w ramach Priorytetowego Wsparcia Technicznego

Lenovo zapewni bezpośrednie wsparcie telefoniczne w razie problemów z instalacją i podstawowym używaniem głównego oprogramowania (obsługiwane oprogramowanie określone przez Lenovo lub niezależnego producenta oprogramowania). Jeżeli Lenovo stwierdzi, że działanie produktu jest związane z aplikacją innego producenta (wymienionego na liście współpracy Lenovo z niezależnymi producentami oprogramowania), Lenovo skontaktuje się z dostawcą oprogramowania, złoży zgłoszenie serwisowe w imieniu Użytkownika i przełączy rozmowę do dostawcy oprogramowania. Lenovo nie odpowiada za oprogramowanie innych producentów ani za działania lub zaniechanie działania przez jakichkolwiek dostawców oprogramowania. Usługa ta jest dostępna tylko, jeżeli Użytkownik ma niezbędne licencje, umowy o wsparcie i uprawnienia od dostawcy oprogramowania. Usługa ta jest dostępna w ramach wsparcia Lenovo dla oprogramowania zgodnie z warunkami umowy o licencję na oprogramowanie zawartej z Lenovo.

E. Wsparcie poziomu „Premier”

Lenovo zapewni:

E.1 Centrum kontaktowe dla wsparcia poziomu „Premier”, aby ułatwić:

- a) zdalne usuwanie błędów i pomoc diagnostyczną (w tym możliwość połączenia z systemem lub produktami Użytkownika przez bezpieczne połączenie internetowe);
- b) Wsparcie Obsługiwanego Oprogramowania OEM (producenta oryginalnego sprzętu) (tylko dla systemów);
- c) konfigurację, w tym rozdzielczości częstotliwości odświeżania, ustawień wyświetlacza, interoperacyjność między kilkoma monitorami, podłączania do projektora lub telewizora, a także wsparcie obejmujące popularne oprogramowania, sterowniki, ustawienia aplikacji i oprogramowanie do komputerowo wspomaganego projektowania (tylko do monitorów);

- d) informacje na temat zarządzania sprawami dotyczącymi zdarzeń objętych gwarancją Użytkownika, żeby pomóc w przedsięwzięciu, przeprowadzeniu i zamknięciu ich;
- e) weryfikacji numeru seryjnego produktu i uprawnień do Usług;
- f) określenie, czy problem stanowi zdarzenie objęte gwarancją oraz ustalenie, czy zdarzenie objęte gwarancją może zostać rozwiązane w jeden z poniższych sposobów (według uznania Lenovo);
- g) Usługę NBD u Klienta (tylko dla systemów); oraz
- h) Usługę Wymiany Produktu NBD (tylko dla monitorów).

E.2 Opiekun Techniczny („TAM” – *Technical Account Manager*) zapewnia:

- a) całościową obsługę sprawy dotyczącej zdarzenia objętego gwarancją, aby pomóc w przedsięwzięciu, przeprowadzeniu i zamknięciu tej sprawy;
- b) przekazanie sprawy na wyższy szczebel oraz jeden wyznaczony punkt kontaktu dla obsługi wszystkich zdarzeń objętych gwarancją;
- c) w razie potrzeby koordynowanie i realizację Usług NBD u Klienta (tylko dla systemów);
- d) wsparcie dla wstępnych żądań przyłączenia do sieci (tylko dla systemów);
- e) w razie konieczności, koordynowanie i realizacja Usługi Wymiany Produktu NBD (tylko dla monitorów); oraz
- f) pomoc online dla forów Lenovo dotyczących wsparcia technicznego.

E.3 Obsługa zdarzeń objętych gwarancją – Zdalna dla wsparcia poziomu „Premier”

Po zakończeniu diagnozowania problemu w ramach centrum telefonicznego wsparcia poziomu „Premier” Lenovo, na życzenie, postara się zdalnie obsłużyć dane zdarzenie objęte gwarancją.

E.4. Priorytetyzacja części dla wsparcia technicznego typu „Premier”

Przypisanie częściom priorytetów w odniesieniu do zdarzeń Użytkownika objętych gwarancją. Dostępność części może wpłynąć na SLA (*Service Level Agreement*) dostawy usługi.

E.5 Wsparcie obsługiwanego oprogramowania OEM dla wsparcia poziomu „Premier”

Wsparcie obsługiwanego oprogramowania OEM obejmuje współpracę w ramach pomocy i zaangażowania producentów oryginalnego sprzętu (OEM) przy obsłudze problemów z obsługiwanym oprogramowaniem OEM, zgodnie z następującymi zasadami:

- a) zapewnienie pomocy dotyczącej systemu operacyjnego i konfiguracji w związku z obsługiwanym oprogramowaniem OEM (Uwaga: Pomoc w konfiguracji dotyczy tylko wsparcia dla oprogramowania OEM, podstawowych czynności, kwestii definiowania funkcji oraz pomocy dotyczącej dostępnych łat/korekt oprogramowania OEM i ich wprowadzenia);
- b) Opiekun Techniczny (TAM) Lenovo pełni funkcję punktu kontaktowego ułatwiającego komunikację między Użytkownikiem a producentem OEM;
- c) do czasu określenia problemu, jego wyodrębnienia i przekazania do producenta OEM, Opiekun Techniczny Lenovo będzie się kontaktować z OEM w celu zgłoszenia problemu. Opiekun Techniczny Lenovo będzie następnie monitorować problem i informować o statusie sprawy oraz proponowanych rozwiązaniach;
- d) przed skorzystaniem z Usługi należy mieć wszystkie niezbędne umowy licencyjne i dotyczące wsparcia z producentem OEM;
- e) Lenovo nie ponosi odpowiedzialności za działanie oprogramowania, produktów i usług OEM;
- f) Lenovo nie gwarantuje rozwiązania wszelkich problemów;
- g) może nie udać się uzyskać rozwiązania od OEM. Użytkownik akceptuje, że zobowiązanie Lenovo będzie nadal spełnione mimo, iż może nie być dostępnego rozwiązania lub dostępne rozwiązanie może okazać się nie do przyjęcia dla Użytkownika.
- h) należy mieć wszystkie niezbędne umowy licencyjne i umowy z producentem OEM dotyczące wsparcia dla obsługiwanego oprogramowania OEM;
- i) należy utrzymywać najnowsze minimalne poziomy wersji oprogramowania i konfiguracji wymagane dla produktów Lenovo (określone na stronie support.lenovo.com) oraz dla obsługiwanego oprogramowania OEM.

E.6 Usługi Smart Office

Lenovo zapewni zdalnie i u Klienta następujące Usługi Smart Office ("Usługi Smart Office") wraz z urządzeniami Lenovo Think Smart Hub 500, Think Smart Hub 700 oraz powiązanymi Produktami Smart Office ("Produkty Smart Office"). Usługi Smart Office są dostępne z Produktami Smart Office tylko w i dla wybranych krajów wymienionych na fakturze lub dokumentacji zamówienia. W celu dostępu do Usług Smart Office, Klient musi przejść przez proces rejestracji/nabywania uprawnień określony w tej Umowie w ciągu 30 dni od zakupu Usług Smart Office. Klient udostępni miejsce, sieci i personel niezbędny do realizacji każdej Usługi Smart Office wybranej przez Klienta. Dodatkowo, Klient udostępni Lenovo pisemne potwierdzenie informacji o Usłudze Smart Office przez rozpoczęciem przez Lenovo danej Usługi Smart Office. O ile uprzednio Lenovo oraz Klient nie postanowili inaczej, Usługi Smart Services są dostępne od poniedziałku do piątku w normalnych godzinach pracy, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

E.6.1. Usługa Oceny (ASSESS): Lenovo zdalnie oceni przygotowanie środowiska Klienta do przyjęcia Produktów Smart Office. Lenovo zapewni raport w ramach Usługi Oceny. Klient musi ukończyć proces rejestracji na stronie www.lenovo.com/registration przed rozpoczęciem Usługi Oceny.

E. 6.2. Usługa Uruchamiania (DEPLOY): Lenovo zdalnie skonfiguruje, zintegruje i zweryfikuje instalacje Produktów Smart Office w środowisku Klienta. Lenovo nie będzie instalować serwerów backend, usług ani innej infrastruktury potrzebnej do wsparcia Produktów

Smart Office. Klient będzie odpowiedzialny za zapewnienie funkcjonowania Produktów Smart Office w środowisku Klienta. Lenovo będzie doradzać w sprawie kroków naprawczych, jeżeli pojawią się problemy w integracją Produktów Smart Office ze środowiskiem Klienta. Klient musi ukończyć proces rejestracji na stronie www.lenovo.com/registration przed rozpoczęciem Usługi DEPLOY.

E. 6. 3. Usługa Szkolenia: Lenovo zapewnia zdalnie ogólne szkolenie i dokumentację, która wspomaga Klienta w zrozumieniu (i) funkcjonalności oraz operacyjności Produktów Smart Office, (ii) jak ocenić, czy środowisko klienta można zintegrować z Produktami Smart Office, (iii) uruchomienia Produktów Smart Office w środowisku Klienta, oraz (iv) ogólnej konserwacji oraz rozwiązywania problemów związanych z Produktami Smart Office. Klient musi ukończyć proces rejestracji na stronie www.lenovo.com/registration przed rozpoczęciem Usługi Szkolenia.

E. 6.4. Usługa Serwisowania: Lenovo zdalnie zapewni klientom, którzy zainstalowali Produkty Smart Office w swoim środowisku stałe wsparcie techniczne, identyfikację problemów oraz proponowanie rozwiązań w celu utrzymania prawidłowego działania Produktów Smart Office podczas Usługi Serwisowania. Lenovo będzie wspierało Klienta w identyfikowaniu jakichkolwiek problemów związanych z oprogramowaniem (software) oraz będzie zapewniało wsparcie, co do rekomendowanych aktualizacji oprogramowania (software) oraz w zakresie interoperacyjności ze stronami trzecimi oraz integracji z Produktami Smart Office. Usługa Serwisowania jest ważna przez określony czas od daty jej nabycia. Klient musi ukończyć proces rejestracji na stronie www.lenovo.com/registration przed rozpoczęciem Usługi Serwisowania.

E.6.5. Usługa Pełnego Wsparcia (Full Onsite Service): Lenovo zapewni usługę wsparcia przy instalacji Produktów Smart Office na miejscu, która obejmuje konfigurację, integrację, dostosowywanie, optymalizację i weryfikację instalacji Produktów Smart Office w środowisku Klienta, włączając w to rozwiązywanie problemów oraz kwestii związanych z instalacją, tak aby zapewnić, że Produkty Smart Office są skonfigurowane i działają prawidłowo w środowisku Klienta. Usługa Pełnego Wsparcia jest ograniczona do jednej fizycznej lokalizacji Klienta, o ile Lenovo i Klient nie postanowili wspólnie inaczej. Klient musi zapewnić dostęp do swoich instalacji oraz infrastruktury sieciowej, udostępnić odpowiedni personel, który będzie w stanie ułatwić realizację Usługi oraz musi zapewnić odpowiednie warunki do pracy w ramach Usługi. Lenovo nie jest odpowiedzialne za zmiany w instalacji Klienta, w tym m.in. okablowanie, przesuwanie mebli, przenoszenie lub zrywanie ścianek działowych lub ścian w lokalach Klienta. Klient musi ukończyć proces rejestracji na stronie www.lenovo.com/registration przed rozpoczęciem Usługi Pełnego Wsparcia.

F. Międzynarodowe Uprawnienia Serwisowe („ISE” – International Service Entitlement)

F.1 Uprawnienia ISE dotyczące Obsługi wewnętrznej baterii i opcji zatrzymania dysku (KYD)

Uprawnienia ISE umożliwiają klientom, którzy są w podróży, zmianę lokalizacji produktu Lenovo, aby zapewnić sobie Obsługę wewnętrzną baterii i/lub Usługę KYD w dowolnym kraju, w którym Lenovo lub upoważnieni sprzedawcy Lenovo oferują i sprzedają te Usługi. Okres uprawnienia do Usługi zależy od okresu pierwotnej gwarancji w kraju pochodzenia, w którym pierwotnie Lenovo lub autoryzowany sprzedawca Lenovo sprzedał tę Usługę. Uprawnienia ISE należy wykupić jako dodatek do Usług wewnętrznej baterii i KYD, ale tylko raz dla każdej kombinacji tych Usług. Nie we wszystkich krajach i nie dla wszystkich produktów Usługi te będą dostępne.

F.2 Uprawnienia ISE dotyczące Ochrony w razie przypadkowego uszkodzenia (ADP)

Uprawnienia ISE umożliwiają klientom, którzy są w podróży, zmianę lokalizacji produktu Lenovo, aby zapewnić sobie Ochronę w razie przypadkowego uszkodzenia (ADP) w dowolnym kraju, w którym Lenovo lub upoważnieni sprzedawcy Lenovo oferują i sprzedają te Usługi. Okres uprawnienia do Usługi zależy od pierwotnego okresu gwarancji w kraju pochodzenia, w którym pierwotnie Lenovo lub autoryzowany sprzedawca Lenovo sprzedał tę Usługę. Uprawnienia ISE należy wykupić jako dodatek do ADP, ale tylko raz dla każdej kombinacji tych Usług.

G. Obsługa Pogwarancyjna

W razie wykupienia Obsługi Pogwarancyjnej przed wygaśnięciem podstawowej gwarancji lub innych Usług, o których mowa w niniejszej Umowie, Obsługa Pogwarancyjna zaczyna obowiązywać następnego dnia po wygaśnięciu podstawowej gwarancji lub innych zakupionych Usług. Jeżeli Klient wykupi Obsługę Pogwarancyjną pewien czas po wygaśnięciu podstawowej gwarancji lub innej zakupionej Usługi, Obsługa Pogwarancyjna zaczyna się w dniu zakupu. Obsługa Pogwarancyjna jest dostępna dla produktów Lenovo tylko, jeżeli dany produkt jest w dobrym stanie i zdalny do użytku, co zostanie ustalone przez Lenovo. Lenovo zastrzega sobie prawo do skontrolowania produktu w ciągu miesiąca od daty zakupu Obsługi Pogwarancyjnej. Jeżeli Lenovo stwierdzi, że produkt nie jest w dobrym stanie i zdalny do użytku, powiadomi o tym Klienta i poinformuje o kosztach przywrócenia produktu do należytego stanu. Jeżeli Klient postanowi nie przywracać na własny koszt produktu do należytego stanu, może odrzucić Obsługę Pogwarancyjną i otrzyma wówczas pełen zwrot ceny zakupu.

H. Opiekun Usługi („SEM” Service Engagement Manager)

SEM działają jako opiekunowie klientów, którzy dążą do zapewnienia klientom pozytywnego odbioru usługi i satysfakcji klientów. Dla każdego konta, do którego są oni przypisani, zapewniają oni:

- a. Jeden, ogólnosięwiatowy punkt kontaktowy dla każdego problemu z dostarczaniem usług dla produktów Lenovo
- b. Regularne monitorowanie świadczonych przez Lenovo usług i kompleksowe zarządzanie sprawami aż do rozwiązania problemu
- c. Zarządzanie eskalacją dla wszystkich zdarzeń związanych z gwarancją. SEM będą informować klientów i koordynować działania zarówno wewnętrznych zespołów Lenovo, jak i zespołów zewnętrznych, aż do ich rozwiązania problemu.

- d. Standardowe raporty dotyczące wskaźników które pozwalają na śledzenie świadczonych usług i rozwiązań problemów. Przykłady mogą obejmować: Incydent według typu (CCI, Depot, CRU, Onsite), procentowa (%) skuteczność przy pierwszej naprawie, liczbę roszczeń gwarancyjnych, szczegóły dotyczące wymiany części systemu itp. Raporty niestandardowe będą również dostarczane zgodnie z ustaleniami SEM i klienta. Raporty będą dostarczane nie częściej niż raz na kwartał.
- e. Regularne kontaktowanie się z klientami, zarówno osobiście, jak i zdalnie, w celu sprawdzenia szczegółów wydajności usługi dla pełnej bazy instalacyjnej komputera Lenovo. Przykłady mogą obejmować raporty o usługach, analizę trendów, ulepszenia procesów dotyczące szeroko rozpowszechnionych problemów technicznych oraz zalecenia dotyczące przyszłych ofert usług w kooperacji z przedstawicielem sprzedaży usług dla konta.

7 Partnerzy Lenovo

Lenovo może zawierać umowy z dostawcami i sprzedawcami („Partnerami”) dotyczące promocji, marketingu i wsparcia określonych Usług; Partnerzy są jednak podmiotami niezależnymi, odrębnymi od Lenovo. Lenovo nie ponosi odpowiedzialności za działania lub oświadczenia Partnerów, zobowiązania jakie mogą mieć wobec Klienta lub w odniesieniu do jakichkolwiek produktów lub usług, które dostarczają Klientowi na mocy zawartych przez nich umów. W przypadku zakupu Usługi od Partnera to Partner ustala opłaty i warunki świadczenia Usługi.

8 Zakup Usługi od Lenovo

Lenovo lub sprzedawca Lenovo muszą otrzymać opłatę z góry za każdą Usługę. Oprócz transakcji kartą kredytową lub debetową, wszystkie kwoty są należne z chwilą otrzymania faktury. Klient zobowiązuje się do zapłaty kwoty podanej na fakturze, w tym opłaty z tytułu opóźnienia. Klient odpowiada za wszelkie podatki wynikające z zakupów dokonywanych na mocy niniejszej Umowy. Jeżeli Usługa nie zostanie zarejestrowana w Lenovo, Klient będzie musiał przedstawić dowód zakupu, by wykazać, że jest uprawniony do Usługi.

9 Polityka Lenovo dotycząca zwrotów / anulowania

Jeżeli Usługa nie została wykorzystana i zarejestrowana, Klient może anulować tę Usługę w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty zakupu i uzyskać zwrot pieniędzy lub zaliczenie tej kwoty na poczet dalszych zakupów. Aby kwalifikować się do zwrotu pieniędzy lub uznania odnośnej kwoty, należy powiadomić o tym Lenovo lub sprzedawcę na piśmie w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty zakupu. Do wniosku należy dołączyć fakturę.

10 Wycofanie Usługi

Lenovo może wycofać część lub całość jakichkolwiek Usług opisanych w niniejszej Umowie z zachowaniem okresu wypowiedzenia 1 (jednego) miesiąca. Jeżeli Lenovo wycofa Usługę, za którą Klient zapłacił w całości i która nie została w pełni wykonana, wówczas jeżeli Usługa została zakupiona bezpośrednio od Lenovo, Lenovo dokona proporcjonalnego zwrotu. W sprawie zwrotu pieniędzy za wszelkie Usługi zakupione od Partnerów Lenovo należy kontaktować się z tymi Partnerami.

11 Zapewnienie dotyczące Usług

Lenovo zapewnia, że Usługi będą realizowane z należytą starannością i fachowością, zgodnie ze znajdującym się w niniejszej Umowie opisem zadań dla danej Usługi Lenovo. Klient zobowiązuje się do terminowego pisemnego powiadomienia o jakimkolwiek niedopełnieniu tego zapewnienia.

W ZAKRESIE DOZWOLONYM NA MOCY OBOWIĄZUJĄCEGO PRAWA, ZAPEWNIENIE TO JEST WYŁĄCZNĄ GWARANCJĄ, I ZASTĘPUJE WSZYSTKIE POZOSTAŁE GWARANCJE I WARUNKI, WYRAŻNE LUB DOROZUMIANE, W TYM MIĘDZY INNYMI DOROZUMIANE GWARANCJE LUB WARUNKI DOTYCZĄCE MOŻLIWOŚCI SPRZEDAŻY I PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU, A TAKŻE WSZELKIE GWARANCJE I WARUNKI DOTYCZĄCE NIENARUSZANIA PRAW I PRZEPISÓW. CAŁE OPROGRAMOWANIE I PRODUKTY INNYCH PRODUCENTÓW SĄ DOSTARCZONE „W STANIE W JAKIM SĄ”, BEZ JAKICHKOLWIEK GWARANCJI I WARUNKÓW. NIEZALEŻNI PRODUCENCI, DOSTAWCY, LICENCJODAWCY I WYDAWCY MOGĄ UDZIELIĆ KLIENTOWI WŁASNYCH GWARANCJI. W NIEKTÓRYCH KRAJACH LUB JURYSDYKCJACH OGRANICZENIA TERMINU OBOWIĄZYWANIA DOROZUMIANEJ GWARANCJI SĄ NIEDOZWOLONE, WIĘC POWYŻSZE OGRANICZENIE MOŻE NIE DOTYCZYĆ NIEKTÓRYCH KLIENTÓW.

Lenovo nie gwarantuje nieprzerwanego i bezbłędnego działania Usługi ani tego, że Lenovo naprawi wszystkie usterki.

12 Ograniczenie odpowiedzialności

Mogą powstać okoliczności, w których z powodu niedopełnienia przez Lenovo obowiązków bądź innych zobowiązań Klient będzie uprawniony do dochodzenia roszczeń od Lenovo. Niezależnie od podstawy, na której Klient może dochodzić roszczeń o odszkodowanie od Lenovo (w tym z tytułu rażącego naruszenia postanowień, zaniedbania, wprowadzenia w błąd lub innej odpowiedzialności umownej lub deliktowej), całkowita odpowiedzialność Lenovo za wszystkie roszczenia łącznie dotyczące lub wynikające z Usług bądź powstałe w inny sposób na mocy niniejszej Umowy, nie może przekroczyć faktycznych bezpośrednich szkód ani wysokości opłat za Usługi, których dotyczy roszczenie. Ograniczenie to stosuje się też do wszelkich podwykonawców i sprzedawców Lenovo. Jest to maksymalna kwota, do której ponosi odpowiedzialność Lenovo oraz sprzedawcy i podwykonawcy Lenovo łącznie. Następujące kwoty nie podlegają górnemu ograniczeniu odszkodowania: a) szkody związane z obrażeniami ciała (w tym śmiercią); b) szkody na nieruchomościach; oraz c) szkody majątkowe, za które Lenovo ponosi wyłączną odpowiedzialność prawną.

O ile nie jest to wyraźnie wymagane na mocy prawa bez możliwości uchylecia umownie, Lenovo ani sprzedawcy i podwykonawcy Lenovo, w żadnym przypadku nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek następujące zdarzenia nawet, jeżeli zostaną poinformowani o możliwości ich wystąpienia:

- a. utrata lub uszkodzenie danych;
- b. szkody specjalne, uboczne, uprawniające do nawiązki bądź pośrednie oraz wszelkie następne straty gospodarcze; oraz
- c. utrata zysków, możliwości sprzedaży, przychodów, wartości firmy oraz przewidywanych oszczędności.

PONIEWAŻ W NIEKTÓRYCH KRAJACH LUB JURYSDYKCJACH WYŁĄCZENIE LUB OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI UBOCZNEJ LUB WTORNEJ JEST NIEDOZWOLONE, POWYŻSZE OGRANICZENIE LUB WYŁĄCZENIE MOŻE NIE DOTYCZYĆ NIEKTÓRYCH KLIENTÓW.

13 Postanowienia ogólne

- A. Lenovo zastrzega sobie prawo do zlecenia wykonania Usług lub ich części podwykonawcom wybranym przez Lenovo.
- B. Jeżeli Usługa wiąże się z wymianą produktu lub jego części, wymieniony produkt lub jego część staje się własnością Lenovo, a produkt lub część zastępcza staje się własnością Klienta.
- C. Do wymiany kwalifikują się wyłącznie produkty lub części Lenovo, które nie zostały zmienione. Produkty lub części zastępcze dostarczone przez Lenovo będą w dobrym stanie i zdadne do użytku oraz równorzędne funkcjonalnie z pierwotnym produktem lub częścią. Produkt lub część zastępcza nie musi być nowa. W zakresie dozwolonym prawem produkt lub część zastępcza będzie objęta gwarancją na pozostały okres gwarancyjny oryginalnego produktu.
- D. Produkty i części oddane do naprawy mogą zostać wymienione na produkty lub części regenerowane tego samego rodzaju, a niekoniecznie naprawione. Produkty i części, które są naprawiane, mogą zostać naprawione z użyciem części regenerowanych. Naprawa produktu może prowadzić do utraty danych, jeżeli naprawiany produkt może przechowywać dane użytkownika. W żadnej sytuacji Lenovo nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych lub informacji przechowywanych w produkcie lub jego częściach, do których Lenovo uzyska dostęp w trakcie świadczenia Usług na mocy niniejszej Umowy.
- E. W zakresie dotyczącym niniejszej transakcji każda ze stron jest odpowiedzialna za nadzór, kierownictwo, kontrolę i wynagrodzenie odpowiednich pracowników.
- F. Strony mogą się komunikować ze sobą drogą elektroniczną i w zakresie dozwolonym prawem, komunikacja ta jest akceptowana jako forma pisemna z podpisem. Kod identyfikacyjny (zwany „identyfikatorem użytkownika”) zawarty w dokumentach elektronicznych jest wystarczający z prawnego punktu widzenia do weryfikacji tożsamości nadawcy i potwierdzenia autentyczności dokumentów.
- G. Każda ze stron może zawierać podobne umowy z innymi podmiotami.
- H. Każda ze stron udziela drugiej stronie wyłącznie licencji i praw określonych we wszelkich obowiązujących umowach licencyjnych. Żadne inne licencje ani prawa (w tym licencje i prawa wynikające z patentów) nie zostają udzielone ani bezpośrednio ani w sposób dorozumiany, czy też na innej podstawie.
- I. Klient zobowiązuje się, że nie odsprzeda Usługi. Wszelkie tego rodzaju próby są nieważne, o ile nie zostaną uzgodnione z Lenovo na piśmie.
- J. Klient odpowiada za wybór Usług, które spełniają jego potrzeby oraz za wyniki korzystania z Usług.
- K. Żadna ze stron nie może rozpocząć postępowania sądowego w jakiegokolwiek formie dotyczącego lub wynikającego z Umowy lub zawartej na jej podstawie transakcji po upływie dwóch lat od powstania przyczyny tego postępowania, o ile obowiązujące prawo krajowe nie stanowi inaczej. Po upływie tego czasu wszelkie postępowania prawne wynikające z niniejszej Umowy lub transakcji zawartej na jej podstawie oraz wszelkie odnośne prawa związane z tym postępowaniem wygasają, o ile obowiązujące prawo nie stanowi inaczej, bez możliwości uchylecia lub ograniczenia umownego.
- L. Żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności za niedopełnienie jakiegokolwiek zobowiązania z przyczyn od niej niezależnych.
- M. Żadna ze stron nie udziela drugiej stronie prawa do korzystania z jej znaków towarowych, nazw handlowych ani innych oznaczeń w jakiegokolwiek promocji lub publikacji bez jej uprzedniej pisemnej zgody.
- N. Jeśli jakiegokolwiek postanowienie niniejszej Umowy zostanie uznane za nieważne lub niemożliwe do wyegzekwowania, pozostałe postanowienia Umowy zachowują pełną moc i skutek prawny.
- O. Obowiązek Lenovo wykonania Usługi zależy od przeprowadzenia procedury Rejestracji i/lub Aktywacji.
- P. Lenovo oraz jego podmioty powiązane, Partnerzy, sprzedawcy i podwykonawcy mogą przetwarzać, przechowywać i wykorzystywać informacje o tej transakcji oraz dane kontaktowe Klienta, w tym nazwę (imię i nazwisko), numery telefonów, adres oraz adresy e-mail w celu realizacji transakcji w dowolnym miejscu, w którym prowadzą działalność. Możemy też skontaktować się z Klientem w sprawie wycofania produktu, kwestii bezpieczeństwa lub działań serwisowych. O ile zezwala na to prawo krajowe, możemy wykorzystywać te informacje do zapytania o zadowolenie Klienta z naszych produktów i usług oraz przedstawiania mu informacji o innych produktach i usługach. Klient może w dowolnym momencie zrezygnować z otrzymywania dalszych wiadomości od nas. W tym celu możemy przekazać informacje Klienta do kraju, w którym prowadzimy działalność; możemy przekazać je podmiotom działającym w naszym imieniu lub możemy je ujawnić, jeżeli jest to wymagane prawem. Bez zgody Klienta nie sprzedamy jednak ani nie przekazemy w inny sposób osobom trzecim do użytku w celach marketingowych informacji otrzymanych od Klienta umożliwiających jego identyfikację.
- Q. Każda ze stron będzie przestrzegać wszelkich praw i przepisów obowiązujących w odniesieniu do niniejszej Umowy.
- R. Klient nie może scedować niniejszej Umowy w całości ani w części bez uprzedniej pisemnej zgody Lenovo. Wszelkie tego rodzaju próby będą nieważne. Żadna ze stron nie może bezzasadnie wstrzymywać takiej zgody. Cesją tej Umowy przez jedną ze stron na jej podmiot powiązany lub następcę prawnego wynikającego z fuzji lub przejęcia nie wymaga zgody drugiej strony. Lenovo może też bez zgody Klienta scedować swoje prawa do należności z tytułu Umowy.
- S. Wszelkie postanowienia, które z natury swojej obowiązują po rozwiązaniu tej Umowy, pozostają w mocy do czasu ich spełnienia i będą obowiązywać odnośnych następców prawnych i cesjonariuszy stron.
- T. Każda ze stron niniejszym zrzeka się prawa do sądu z udziałem ławy przysięgłych we wszelkim postępowaniu dotyczącym lub wynikającym z niniejszej Umowy. Niniejsza Umowa nie podlega Konwencji ONZ dotyczącej umów międzynarodowej

sprzedaży towarów. Żadne postanowienia niniejszej Umowy nie mają wpływu na ustawowe prawa konsumentów, których nie można uchylić ani ograniczyć na mocy umowy.

14 Zasięg geograficzny i obowiązujące prawo

Prawa, obowiązki i zobowiązania każdej ze stron są w mocy tylko w kraju, w którym dokonano zakupu, z tym, że wszystkie licencje są ważne zgodnie z ich postanowieniami. O ile wyraźnie nie stwierdzono inaczej, Umowa podlega prawu kraju, w którym zakupiono Usługi.

CZĘŚĆ 2 – POSTANOWIENIA WŁAŚCIWE DLA KRAJÓW (Europa, Bliski Wschód i Afryka)

Wymienione niżej postanowienia Umowy serwisowej Lenovo (*Lenovo Services Agreement*) („Umowa”) zostaną zastąpione postanowieniami zawartymi w niniejszym dokumencie.

Wszystkie warunki Umowy, które nie zostaną zmienione poniższymi postanowieniami, pozostają bez zmian, zachowując pełną moc i skutek prawny.

Region Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki

Na końcu ustępu 6.2 D.6 Opis oferty Usług Naprawy następnego dnia roboczego (*Next Business Day Fix*) dodaje się następujące postanowienia:

Usługa u Użytkownika – zobowiązanie do naprawy następnego dnia roboczego. Jeżeli problemu z produktem nie uda się rozwiązać przez telefon, naprawa lub wymiana produktu zostanie przeprowadzona u Użytkownika. Serwisant usługodawcy zostanie wysłany do Użytkownika następnego dnia roboczego. Usługa ta jest dostępna w zwykłych godzinach pracy, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Zgłoszenia w sprawie wsparcia technicznego odebrane przez centrum pomocy telefonicznej (*call center*) po godzinie 15.00 czasu lokalnego będą wymagały dodatkowego dnia na skierowanie serwisanta usługodawcy.

Usługa ta jest dostępna tylko w niektórych miejscach i należy ją z góry potwierdzić z Lenovo. Informacje o jej dostępności można uzyskać od Lenovo lub usługodawcy. W zakresie wykraczającym poza normalny obszar usług usługodawcy mogą być zastosowane dodatkowe opłaty. Usługę i lokalizację produktu należy zgłosić do Lenovo. W razie zmiany lokalizacji produktu należy uaktualnić zgłoszenie lokalizacji. Instrukcje dotyczące zgłoszenia lokalizacji znajdują się na stronie www.lenovo.com/activation. Usługa może nie być dostępna przez okres do 30 (trzydziestu) dni od zgłoszenia lokalizacji. Należy zapewnić odpowiednie miejsce do pracy, aby umożliwić rozmontowanie i ponowne złożenie produktu. Niektóre naprawy będą mogły być przeprowadzone tylko w centrum serwisowym. W takiej sytuacji Usługodawca wyśle produkt do centrum serwisowego na własny koszt i zwróci Klientowi naprawiony lub wymieniony produkt na własny koszt.

Usługa ta jest dostępna tylko w promieniu **0-80 km (0-50 mil)** od centrum pomocy technicznej Lenovo.

Ochrona ADP Light: ustęp 6.3.C „Okres obowiązywania” otrzymuje brzmienie:

Usługa ta zaczyna obowiązywać od daty rozpoczęcia gwarancji dla danego Produktu. Wygasa z końcem okresu podanego na fakturze za Usługę. Okres obowiązywania kończy się natychmiast po wystąpieniu dwóch zdarzeń, o których mowa w niniejszej Umowie, lub jeżeli Produkt zostanie wymieniony w ramach niniejszej Umowy.

Do ustępu 6.3 dodaje się punkt 6.3.1 H

BŁYSKAWICZNA WYMIANA

Błyskawiczna wymiana („RR” - *Rapid Replacement*) jest dostępna tylko dla monitorów Lenovo. Klienci dokonują standardowego zgłoszenia w ramach gwarancji do centrum telefonicznego lub upoważnionego partnera Lenovo. Kiedy centrum telefoniczne lub autoryzowany partner serwisowy Lenovo uzna tego rodzaju produkt za wadliwy i objęty gwarancją, wysyłany jest produkt zastępczy. Po otrzymaniu produktu zastępczego Klient musi wymienić uszkodzony monitor na monitor zastępczy, umieścić uszkodzony monitor w opakowaniu, w którym otrzymał monitor zastępczy i zwrócić monitor pod podany adres.

Uwaga: Klient ma 10 dni roboczych na zwrot wadliwego produktu. W razie niedopełnienia tego obowiązku, Klient zostanie obciążony fakturą za produkt zastępczy. Produkt zastępczy może nie być nowy, ale jego specyfikacja będzie taka sama (lub wyższa).

Do ustępu 6.3 dodaje się punkt 6.3.J:

OCHRONA EKRANU (*SCREEN PROTECTOR*)

Usługa jest dostępna tylko w kraju, w którym została zakupiona i zarejestrowana.

1. USŁUGA OCHRONY EKRANU

a. Produkt objęty usługą: Tylko tablety Lenovo zgodnie z opisem na fakturze lub dowodzie zakupu.

b. Zakres Usługi: Lenovo naprawi lub wymieni Produkt, jeżeli wystąpi usterka mająca wpływ na funkcjonowanie ekranu LCD powstała podczas normalnego używania i obsługi w związku z nieumyślnym uderzeniem lub upuszczeniem Produktu.

c. Okres obowiązywania: Okres obowiązywania Usługi zaczyna się z dniem rozpoczęcia gwarancji dla danego Produktu i wygasa z końcem okresu podanego na fakturze za Usługę. Okres obowiązywania Usługi kończy się natychmiast w razie wymiany Produktu w ramach niniejszej Umowy.

Jeżeli Usługa wiąże się z wymianą Produktu lub jego części, wymieniony Produkt lub jego część staje się własnością Lenovo, a Produkt lub część zastępcza staje się własnością Klienta. Wymieniony Produkt lub część należy zwrócić zgodnie ze wskazaniem Usługodawcy. Produkty lub części zastępcze dostarczone przez Lenovo nie muszą być nowe, ale będą w dobrym stanie i zdadne do użytku oraz co najmniej równorzędne funkcjonalnie z pierwotnym produktem lub częścią.

Usługa nie obejmuje: zainstalowanego obiektywu aparatu fotograficznego, baterii, żarówek, kart pamięci, kabli łączących, zasilaczy, toreb i etui, rysików ani skanerów ręcznych, uchwytów, stacji dokujących, replikatorów portów, komponentów Produktu zainstalowanych w tym Produkcie w momencie kupna, w tym wewnętrznej jednostki centralnej, zintegrowanego dysku, zewnętrznej klawiatury, opcjonalnych funkcji zainstalowanych przez Lenovo w momencie zakupu Produktu, zewnętrznych głośników, akcesoriów dokupionych dodatkowo, oprócz głównego urządzenia, produktów innych producentów (bez logo Lenovo), nawet jeżeli są sprzedawane przez Lenovo ani Produktów naprawionych przez podmiot inny niż Lenovo lub autoryzowany usługodawca Lenovo.

Ponadto, Usługa nie obejmuje:

- (i) Normalnego zużycia Produktu;
- (ii) Rozlania płynów na Produkt, w tym klawiaturę, wyświetlacz LCD, mikrofon, wszelkie wtyczki i przyciski;
- (iii) Przepięcia uszkadzającego obwody elektryczne w Produkcie;
- (iv) Awarii operacyjnych i konstrukcyjnych wynikłych z innych przyczyn;
- (v) Części przeznaczonych do wymiany lub zużycia (np. baterie);
- (vi) Uszkodzeń kosmetycznych (takich jak zarysowania, wgniecenia albo pęknięcia, które nie mają wpływu na funkcjonowanie produktu lub jego konstrukcję);
- (vii) Uszkodzeń wynikających z nadużycia, niewłaściwego użycia, nieuprawnionych modyfikacji, nieodpowiednich warunków fizycznych lub operacyjnych, niewłaściwej konserwacji przez podmiot inny niż autoryzowani usługodawcy Lenovo, usunięcia oryginalnych części lub zmiany Produktu bądź tabliczek znamionowych; lub
- (viii) Szkód spowodowanych przez produkt, który nie jest objęty niniejszą Umową, lub wynikających z zagrożeń biologicznych bądź płynów organizmu ludzkiego lub zwierzęcego.

Wielka Brytania

Punkt 6.2. D.1. otrzymuje brzmienie:

D.1. Obsługa w serwisie (Depot Service): Jeżeli problemów z produktem nie uda się rozwiązać przez telefon lub przez skorzystanie z samoobsługowych części zamiennych CRU, produkt zostanie naprawiony lub wymieniony w wyznaczonym punkcie serwisowym. Użytkownik odpowiada za odłączenie produktu oraz zapakowanie go do pojemnika przeznaczonego do wysyłki i odesłanie do wyznaczonego punktu serwisowego. Koszty wysyłki opłaca Klient. Usługodawca zwróci naprawiony lub wymieniony produkt na koszt Klienta.

Punkty 6.2, E5, E6 otrzymują brzmienie:

E.5 oraz E.6. Usługa u Klienta – Reakcja na drugi dzień roboczy i Reakcja na następny dzień roboczy: Aby możliwe było dotrzymanie czasu reakcji, należy zgłosić problem telefonicznie do wyznaczonego centrum serwisowego do godziny 15.00 czasu brytyjskiego.

Francja

Punkt 6.2. D.1. otrzymuje brzmienie:

D.1. Obsługa w serwisie (Depot Service): Jeżeli problemów z produktem nie uda się rozwiązać przez telefon lub przez skorzystanie z samoobsługowych części zamiennych CRU, produkt zostanie naprawiony lub wymieniony w wyznaczonym punkcie serwisowym. Użytkownik odpowiada za odłączenie produktu oraz zapakowanie go do pojemnika przeznaczonego do wysyłki i odesłanie do wyznaczonego punktu serwisowego. Koszty wysyłki opłaca Klient. Usługodawca zwróci naprawiony lub wymieniony produkt na koszt Klienta.

Punkty 6.2, D5, D6 Czas rozwiązania problemu przez pomoc techniczną otrzymują brzmienie:

Usługa u Klienta – Reakcja na drugi dzień roboczy i Reakcja na następny dzień roboczy: Aby możliwe było dotrzymanie czasu reakcji, należy zgłosić problem telefonicznie do godziny 15.00 czasu lokalnego.

Punkt 6.2 D.4 otrzymuje brzmienie:

Jeżeli problemu z produktem nie uda się rozwiązać przez telefon lub za pomocą Części CRU, naprawa lub wymiana produktu zostanie przeprowadzona u Użytkownika zazwyczaj w ciągu pięciu dni roboczych. Usługa ta jest dostępna w zwykłych godzinach pracy, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Należy zapewnić odpowiednie miejsce do pracy w celu rozebrania i ponownego złożenia produktu. W przypadku usług świadczonych w miejscu zamieszkania, przez cały czas wizyty serwisanta musi być obecna na miejscu dorosła osoba. Według uznania Lenovo niektóre naprawy mogą być konieczne w centrum serwisowym, np. dalsze badanie, testy wydajności itp. W takiej sytuacji Usługodawca wyśle produkt do centrum serwisowego na własny koszt i zwróci Klientowi naprawiony lub wymieniony produkt na własny koszt.

Afganistan, Albania, Algieria, Angola, Armenia, Azerbejdżan, Bahrajn, Białoruś, Bośnia i Hercegowina, Botswana, Bułgaria, Burkina Faso, Burundi, Kamerun, Republika Zielonego Przylądka, Czad, Demokratyczna Republika Konga, Republika Konga, Chorwacja, Cypr, Czechy, Egipt, Etiopia, Polinezja Francuska, Gabon, Gambia, Ghana, Węgry, Irak, Jordania, Kazachstan, Kenia, Kuwejt, Kirgistan, Liban, Libia, Macedonia, Malawi, Madagaskar, Mali, Malta, Mauretania, Mauritius, Mołdawia, Czarnogóra, Maroko, Mozambik, Niger, Nigeria, Oman, Pakistan, Polska, Katar, Rumunia, Rosja, Rwanda, Wyspy Świętego Tomasza i Książęca, Arabia Saudyjska, Senegal, Serbia, Seszele, Sierra Leone, Słowacja, Słowenia, Afryka Południowa, Tadżykistan, Tanzania, Togo, Tunezja, Turkmenistan, ZEA, Uganda, Ukraina, Uzbekistan, Zachodni Brzeg / Strefa Gazy, Zambia, Zimbabwe

Punkt K w części ogólnej zostaje usunięty i zastąpiony tekstem:

Prawa, obowiązki i zobowiązania każdej ze stron są w mocy tylko w kraju, w którym dana Usługa została zarejestrowana u Lenovo, przy czym wszystkie licencje obowiązują w zakresie podanym w ich warunkach. Niniejsza Umowa podlega prawu Hongkongu.

Estonia, Łotwa, Litwa

Punkt K w części ogólnej zostaje usunięty i zastąpiony tekstem:

Prawa, obowiązki i zobowiązania każdej ze stron są w mocy tylko w kraju, w którym dokonano zakupu, z tym, że wszystkie licencje są ważne zgodnie z ich postanowieniami. Niniejsza Umowa podlega prawu Finlandii.

Islandia

Punkt K w części ogólnej zostaje usunięty i zastąpiony tekstem:

Prawa, obowiązki i zobowiązania każdej ze stron są w mocy tylko w kraju, w którym dana Usługa została zakupiona, przy czym wszystkie licencje obowiązują w zakresie podanym w ich warunkach. Niniejsza Umowa podlega prawu Danii.

Luksemburg

Punkt K w części ogólnej zostaje usunięty i zastąpiony tekstem:

Prawa, obowiązki i zobowiązania każdej ze stron są w mocy tylko w kraju, w którym dana Usługa została zakupiona, przy czym wszystkie licencje obowiązują w zakresie podanym w ich warunkach. Niniejsza Umowa podlega prawu Belgii.