



Umowa o obsługę serwisową osobistego sprzętu komputerowego Lenovo

UWAGA: PROSIMY O UWAŻNE ZAPOZNANIE SIĘ Z PONIŻSZYMI WARUNKAMI. NINIEJSZA UMOWA O OBSŁUGĘ SERWISOWĄ OSOBISTEGO SPRZĘTU KOMPUTEROWEGO Z WSZYSTKIMI ZAŁĄCZNIKAMI („UMOWA”) STANOWI WIĄŻĄCĄ 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 USŁUGI ANI JEJ ZAREJESTROWAĆ. ZAMIAST TEGO NALEŻY POWIADOMIĆ 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 będzie „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 lub Usług określonych w niniejszej Umowie. 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 niniejszej 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.

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, klęski żywiołowej, przepięcia, niewłaściwej konserwacji albo używania niezgodnego z materiałami informacyjnymi produktu;
- (v) szkody spowodowane przez nieupoważnionego usługodawcę;
- (vi) awarie lub szkody spowodowane przez produkty osób trzecich, również takie, które Lenovo może zapewnić lub włączyć do produktu Lenovo na życzenie Użytkownika;
- (vii) produkty lub części produktów Lenovo lub produktów 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 nadaje sprzętowi Użytkownika prawo 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 lub e-mail 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 Oferty Usług

Usługi są zgodne wyłącznie z określonymi produktami opisanymi w niniejszej Umowie oraz wymienionymi na fakturze.

6.1 Definicje Usług

A. Jednostka zamienna klienta (CRU)

Jednostka zamienna klienta (Customer Replaceable Unit, 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”. Za instalację Samoobsługowych części CRU odpowiada Użytkownik. „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. Jednostki do wymiany terenowej (FRU)

Jednostka do wymiany terenowej (Field Replacement Unit, FRU) to część zamienna, która nie jest Częścią CRU. Instalację Części FRU musi przeprowadzić serwisant.

C. Części CRU instalowane przez serwisanta (Technician Installed CRU, „TICRU”)

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 Użytkownika

Usługa u Użytkownika 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 Użytkownika są dostępne tylko w niektórych lokalizacjach. W przypadku niektórych produktów zakres usług można znaleźć na stronie www.lenovocator.com lub kontaktując się z przedstawicielem Lenovo. Za usługi zrealizowane poza normalnym obszarem objętym obsługą Usługodawcy mogą zostać naliczone dodatkowe opłaty.

E. Godziny realizacji Usług w terenie

- 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 Opisy oferty Usług

A. Przedłużenie Gwarancji

Przedłużona gwarancja na produkt 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 Lenovo 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, dlatego też 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: 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: 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 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 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 ustalenia 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 wysłany serwisant od usługodawcy. Przed wysłaniem serwisanta należy telefonicznie przeprowadzić procedurę ustalenia 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 wysłany 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 ustalenia 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 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) oraz Ochrona przed

przypadkowym uszkodzeniem – jednorazowa

C.1 Ochrona przed przypadkowym uszkodzeniem („ADP”) lub („ADI”).

W niektórych regionach ochrona przed przypadkowymi uszkodzeniami jest również określana jako ubezpieczenie od szkód przypadkowych („ADP” lub „ADI”). Ze względu na różnice regulacyjne dostępność usługi ADP lub ADI może się różnić. W załączniku do Umowy właściwym dla danego regionu znajdują się zmiany i dostępność takich usług. W przypadku dostępności ADI roszczenia mogą podlegać kryteriom i wymogom ubezpieczyciela w zakresie ubezpieczenia usługi.

C.2 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.

C.3 Ochrona przed przypadkowym uszkodzeniem – jednorazowa (Accidental Damage Protection One, „ADP ONE”). ADP ONE to ograniczona wersja ADP dostępna do zakupu wybranych Produktów Lenovo. W ramach ADP ONE wszystkie powyższe warunki dotyczące ADP podlegają następującym ograniczeniom: Klient jest ograniczony do jednej naprawy przypadkowego uszkodzenia w okresie obowiązywania zakupionej polisy. Po naprawie lub wymianie Produktu Lenovo w ramach ADP ONE ubezpieczenie ADP ONE wygasa. Taki produkt zastępczy może nie być nowy lub może nie być tym samym produktem, jednak będzie funkcjonalnie równoważny. Usługa ADP ONE jest dostępna tylko w kraju lub regionie, w którym wykupiono ubezpieczenie ADP ONE.

C.4 ADP i ADP ONE nie obejmują elementów takich jak:

- 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 (wcześniej zainstalowane 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 niniejszej 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, produkty nie zakupione od 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) uszkodzenia spowodowane przez produkt, który nie jest objęty niniejszą Umową lub spowodowane przez zagrożenia biologiczne bądź ludzkie lub zwierzęce płyny ustrojowe; lub
 - (iii) kradzież, utrata lub uszkodzenie w wyniku pożaru, powodzi lub klęski żywiołowej, wojny, aktu terrorystycznego, zdarzeń losowych.

Okres ubezpieczenia dla ADP i ADP ONE: ADP i ADP ONE rozpoczynają się w dniu rozpoczęcia gwarancji na produkt. Wygasają z końcem okresu podanego na fakturze. Okres obowiązywania kończy się natychmiast w razie wymiany Produktu w ramach niniejszej Umowy.

Okres oczekiwania dla ADP i ADP ONE: W przypadku zakupu ADP i ADP One po zakupie produktu Użytkownik nie może korzystać z praw do Usługi przez 30 (trzydzieści) dni od daty zakupu Usługi. Lenovo zastrzega sobie prawo do kontroli produktu przed wyrażeniem zgody na świadczenie Usługi w przypadku zakupu Usługi po zakupie produktu.

D. Priorytetowe Wsparcie Techniczne

Usługa ta przewiduje dostęp 24x7 do specjalistów-techników wyższego szczebla. Podczas kontaktu z technikiem należy przejść procedurę ustalenia 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 użytkowaniem 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 „Premier Support”

Lenovo zapewni:

E.1 Centrum kontaktowe dla „Premier Support”, 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). Wsparcie w zakresie oprogramowania dla usług Lenovo Device Intelligence (LDI), LDI Plus i LDI Managed Services nie obejmuje wymiany sprzętu bez potwierdzenia problemu diagnostycznego;
- c) pomoc w konfiguracji, w tym rozdzielczości częstotliwości odświeżania, ustawień wyświetlacza, interoperacyjności między kilkoma monitorami, podłączania do projektora lub telewizora, a także wsparcie obejmujące popularne oprogramowania, sterowniki, gry, 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 przesłedzeniu, przeprowadzeniu i zamknięciu ich;
- e) weryfikację 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 Użytkownika (tylko dla systemów), o ile jest to możliwe; oraz
- h) Usługę Wymiany Produktu NBD (tylko dla monitorów), o ile jest to możliwe.

Usługi NBD u Użytkownika:

- są dostępne tylko w wybranych modelach produktów Lenovo;
- będą świadczone w dni powszednie w normalnych godzinach pracy, z wyłączeniem weekendów i świąt. Czas przyjazdu zależy od zarejestrowanej lokalizacji i szybkiej odpowiedzi Użytkownika na prośbę Lenovo o potwierdzenie godziny przyjazdu;
- nie gwarantują rozwiązania problemu objętego gwarancją, ani też rozwiązania go w określonym czasie;
- dodatkowo wymagają, by w przypadku, gdy Użytkownik nie będzie dostępny w swojej zarejestrowanej lokalizacji, usługodawca Lenovo pozostawi swoje dane kontaktowe, by potwierdzić wizytę Lenovo. Wedle uznania Lenovo Użytkownik może zostać obciążony dodatkową opłatą za wszelkie wymagane wizyty kontrolne.

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

- a) całościową obsługę sprawy dotyczącej zdarzeń objętych gwarancją, aby pomóc w przesłedzeniu, 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 Usługi NBD u Użytkownika (tylko dla systemów);
- d) wsparcie dla wstępnych żądań przyłączenia do sieci (tylko dla systemów);
- e) w razie konieczności, koordynowanie i realizację 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 „Premier Support”

Po zakończeniu diagnozowania problemu w ramach centrum wsparcia technicznego „Premier Support” Lenovo, na życzenie, według własnego uznania, postara się zdalnie obsłużyć dane zdarzenie objęte gwarancją.

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

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 „Premier Support”

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 łątk/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, że każda sprawa będzie rozwiązana;
 - 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; oraz
 - 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.

F. Wsparcie „Premier Support Plus”

Premier Support Plus to wieloaspektowe rozwiązanie usługowe, które integruje wsparcie Premier Support z innymi komponentami portfolio usług Lenovo, zapewniając kompleksowe wsparcie. Gdy Użytkownik skontaktuje się z nami w celu uzyskania pomocy technicznej, nasi operatorzy serwisowi wykorzystają gwarancję Premier Support Plus, aby rozwiązać jego problem w zależności od jego konkretnych potrzeb. Funkcje mogą się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej, urządzenia i systemu operacyjnego. Brak dostępności funkcji nie uprawnia klienta do zwrotu pieniędzy ani obniżenia kosztów. Ceny i dostępność mogą się różnić według uznania Lenovo. Wszystkie funkcje można nabyć niezależnie.

Warunki dotyczące konkretnych funkcji usługowych można znaleźć w niniejszej Umowie o obsługę serwisową osobistego sprzętu komputerowego:

Wsparcie „Premier Support”: Punkt 6.3 E. W tym punkcie znajdują się warunki odnoszące się do wsparcia Premier Support.

Lenovo Device Intelligence („LDI”). LDI oferuje proaktywne funkcje diagnostyki prognostycznej. LDI można stosować we wszystkich komputerach Lenovo Think z systemem Windows 10 i 11, wyposażonych w procesory AMD lub Intel. [LDI nie będzie dostępne w niektórych systemach operacyjnych, takich jak Linux, Chrome OS czy Win IoT.](#)

[Regulamin LDI](#) oraz [warunki licencji na oprogramowanie Lenovo](#) są również włączone do niniejszej Umowy przez odniesienie. Uwaga: usługa LDI nie jest automatyczną integracją i wymaga rejestracji i aktywacji. Proces aktywacji i szczegóły zostaną udostępnione klientowi po zakupie usługi wsparcia Premier Support Plus. Okres obowiązywania licencji na oprogramowanie LDI będzie uzależniony od uprawnień do gwarancji sprzętowej i daty zakupu usługi wsparcia Premier Support Plus. LDI nie zostanie przedłużona po upływie tego terminu, a dostęp do niej po upływie okresu gwarancji będzie możliwy według uznania Lenovo lub LDI i może zostać zakończony w dowolnym momencie. Aktywne i predykcyjne alarmy bursztynowe spowodują wymianę sprzętu po rozpoznaniu problemu, niezależnie od potwierdzenia.

LDI będzie uważana za „nieдоступną” podczas:

- (a) przerw lub zakłóceń spowodowanych przez Klienta;
- (b) usterki w środowisku operacyjnym Klienta;
- (c) błędów lub pominięć w Internecie;
- (d) usterek lub pominięć w sprzęcie, przewodach, okablowaniu, oprogramowaniu lub innych usługach, które są utrzymywane przez Klienta;
- (e) błędów, co do których udowodniono, że są spowodowane przez wirus wprowadzony przez zaniedbanie Klienta lub w inny sposób zawiniony przez Klienta do środowiska operacyjnego Klienta;
- (f) wszelkich istotnych naruszeń niniejszej Umowy, które mają wpływ na dostępność oprogramowania.
- (g) używania lub administrowania przez użytkownika końcowego, który nie jest administratorem IT Klienta lub osobą o równoważnym poziomie wiedzy technicznej.

Ochrona przed szkodami przypadkowymi lub ubezpieczenie od szkód przypadkowych („ADP” lub „ADI”) – punkt 6.3 C i

punkt 6.3 K. Ze względu na różnice regulacyjne dostępność produktów ADP lub ADI może się różnić. W załączniku do Umowy właściwym dla danego regionu znajdują się zmiany i dostępność takich usług.

„Dysk zostaje u Użytkownika” – punkt 6.3 B. Ta usługa nie będzie dostępna dla użytkowników systemu(-ów) operacyjnego(-ych) Chrome.

Rozszerzenie gwarancji na baterię wewnętrzną – punkt 6.2 C. Ta usługa nie będzie dostępna dla użytkowników systemu(-ów) operacyjnego(-ych) Chrome. Nie jest również dostępna dla komputerów stacjonarnych. Należy pamiętać, że ta usługa jest dostępna tylko przez maksymalnie 3 lata. Nabywcy usługi Premier Support Plus przed 3-letnim pakietem nie będą mieli dostępu do Uszczelnionej baterii po upływie trzeciego roku subskrypcji.

Kwalifikacja produktów konsumenckich – usługa Premier Support Plus i usługi są dostępne i będą dotyczyć klientów komercyjnych korzystających z produktów konsumenckich. Dla celów niniejszej usługi „Produkty konsumenckie” oznaczają produkty Lenovo serii V, E, serii N i IP Chrome.

Międzynarodowe uprawnienia do świadczenia usług („ISE”) – punkt 6.3 (H).

Menedżer Service Engagement Manager („SEM”) – SEM przydzielony klientom w ramach tej udoskonalonej usługi będzie mieć bardziej zaawansowane kompetencje. Kontakt ze strony SEM będzie podlegał [Polityce prywatności Lenovo](#). Aby Użytkownik kwalifikował się do przydzielenia SEM, musi mieć co najmniej 500 urządzeń sprzętowych powiązanych z usługami świadczonymi na koncie. Warunki SEM dotyczące tej usługi znajdują się w punkcie 6.3 J.

G. Usługa Premier Support dla smartfonów Motorola

Usługa Premier Support dla smartfonów Motorola obejmuje pomoc techniczną dla telefonów komórkowych Motorola („Produkty”) w zakresie standardowym i rozszerzonym. Usługa jest sprzedawana na podstawie numeru katalogowego wskazanego na fakturze lub potwierdzeniu zamówienia.

Okres świadczenia usługi jest określony na fakturze lub potwierdzeniu zamówienia.

Usługa Premier Support dla smartfonów Motorola w zakresie standardowym obejmuje usługę Premier Support zgodnie z opisem w sekcji G.1 poniżej oraz usługę Advanced Exchange zgodnie z opisem w sekcji G.2 poniżej. Usługa Premier Support dla smartfonów Motorola w zakresie rozszerzonym rozszerza warunki świadczenia usługi Premier Support dla smartfonów Motorola w zakresie standardowym zgodnie z opisem w sekcji G.3 poniżej.

Poza standardowym obszarem świadczenia usługi przez usługodawcę mogą obowiązywać dodatkowe opłaty.

G.1. Usługa Premier Support

Lenovo zobowiązuje się zapewnić następujące elementy Umowy:

G.1.1 Centrum obsługi użytkowników usługi Premier Support, które będzie oferować:

- zdalne rozwiązywanie problemów i pomoc diagnostyczną (co może obejmować łączenie się z systemem lub Produktami użytkownika przy użyciu bezpiecznego połączenia internetowego);
- informacje o zarządzaniu zgłoszeniem dotyczącym zdarzenia objętego gwarancją, które ułatwią jego śledzenie, rozwiązanie i zamknięcie;
- weryfikację numeru seryjnego Produktu lub numeru IMEI oraz uprawnień do korzystania z usługi;
- możliwość określenia, czy zaistniały problem stanowi zdarzenie objęte gwarancją oraz czy dane zdarzenie objęte gwarancją podlega rozwiązaniu przy zastosowaniu jednego ze sposobów opisanych poniżej (według uznania Lenovo).

G.1.2 Techniczny menedżer konta („Techniczny menedżer konta”), który zapewni:

- kompleksowe zarządzanie zgłoszeniem dotyczącym zdarzenia objętego gwarancją, aby ułatwić jego śledzenie, rozwiązanie i zamknięcie;
- zarządzanie eskalacją i wyznaczony pojedynczy punkt kontaktu dla wszystkich kwestii związanych z zarządzaniem zdarzeniami objętymi gwarancją.

G.1.3 Obsługa zdarzeń objętych gwarancją — zdalna w ramach usługi Premier Support

Jeśli będzie to wymagane (według uznania Lenovo), po zakończeniu rozwiązywania problemu w Centrum obsługi użytkowników usługi Premier Support Lenovo podejmie zdalną próbę obsługi i rozwiązania zdarzenia objętego gwarancją.

G.1.4 Pomoc techniczna dotycząca oprogramowania obsługiwane przez producentów OEM w ramach usługi Premier Support

Pomoc techniczna dotycząca oprogramowania obsługiwane przez producentów OEM obejmuje wsparcie przy rozwiązywaniu problemów z oprogramowaniem obsługiwane przez producentów OEM realizowane we współpracy z tymi producentami OEM w następującym zakresie:

- a) pomoc techniczna dotycząca systemu operacyjnego i konfiguracji w odniesieniu do oprogramowania obsługiwane przez producentów OEM (uwaga: pomoc techniczna dotycząca konfiguracji obejmuje wyłącznie wsparcie w odniesieniu do oprogramowania obsługiwane przez producentów OEM, odpowiedzi na pytania o instrukcje wykonania podstawowych czynności i definicje funkcji oraz wsparcie i wdrożenie poprawek udostępnianych przez producentów OEM);
- b) techniczny menedżer konta w Lenovo będzie pełnił rolę pojedynczego punktu kontaktu na potrzeby komunikacji pomiędzy użytkownikiem i producentem OEM;
- c) do momentu zidentyfikowania, wyizolowania i eskalowania problemu do producenta OEM techniczny menedżer konta w Lenovo będzie prowadził komunikację z producentem OEM w celu zgłoszenia problemu użytkownika. Techniczny menedżer konta w Lenovo będzie następnie monitorował problem i przekazywał aktualne informacje o jego stanie i proponowanych rozwiązaniach;
- d) użytkownik musi mieć wszystkie wymagane licencje i umowy dotyczące pomocy technicznej zawarte z producentem OEM przed rozpoczęciem korzystania z Usługi;
- e) Lenovo nie ponosi odpowiedzialności za działanie oprogramowania, produktów i usług producenta OEM ani nie realizuje żadnych zobowiązań w tym zakresie;
- f) Lenovo nie gwarantuje, że każdy problem zostanie rozwiązany;
- g) producent OEM może nie udostępniać rozwiązania problemu. Użytkownik potwierdza, że zobowiązania Lenovo do realizacji pomocy technicznej we współpracy z producentem OEM zostaną wypełnione także w przypadku braku dostępnego rozwiązania problemu lub otrzymania rozwiązania nieakceptowalnego dla użytkownika;
- h) użytkownik musi mieć wszystkie wymagane licencje i umowy dotyczące pomocy technicznej w odniesieniu do oprogramowania obsługiwane przez producentów OEM;
- i) użytkownik musi zapewnić spełnienie najnowszych minimalnych wymagań dotyczących poziomów i konfiguracji wersji produktów Motorola (zgodnie z informacjami na stronie <https://en-us.support.motorola.com/>) i oprogramowania obsługiwane przez producentów OEM.

G.2. Usługa Advanced Exchange

G.2.1 Usługa Advanced Exchange realizowana drogą pocztową:

W przypadku awarii sprzętowej oryginalnego Produktu („Wadliwe Urządzenie”) Lenovo dostarczy użytkownikowi nowy lub certyfikowany odnowiony smartfon zastępczy („Urządzenie Zamienne”) zanim użytkownik dokona zwrotu Wadliwego Urządzenia. Użytkownik musi zwrócić Wadliwe Urządzenie do Lenovo w ciągu 15 dni od daty otrzymania Urządzenia Zamiennego („Okres Zwrotu”).

1. Urządzeniem Zamiennym wysłanym przez Lenovo może być nowy lub odnowiony smartfon z certyfikatem Motorola.
2. Lenovo może też zastąpić Wadliwe Urządzenie podobnym modelem, jeśli oryginalnie zakupiony smartfon nie jest już produkowany.
3. Smartfon Motorola użytkownika nie kwalifikuje się do usługi Advanced Exchange, jeśli jest uszkodzony lub nie jest objęty odpowiednio usługą ograniczonej gwarancji Motorola lub programem Moto Care ADP.
4. Urządzenie Zamienne zostanie wysłane do użytkownika z przedpłaconą etykietą zwrotną.
5. Użytkownik musi użyć przedpłaconej etykiety zwrotnej, aby dokonać zwrotu Wadliwego Urządzenia, w zamian za które otrzymał Urządzenie Zamienne i które jest przedmiotem realizowanej usługi gwarancji.
6. Użytkownik musi zwrócić Wadliwe Urządzenie w ciągu 15 dni od daty otrzymania Urządzenia Zamiennego.
7. Aby zapewnić zwrot Wadliwego Urządzenia, Lenovo obciąży użytkownika opłatą zgodnie z informacją poniżej w przypadku, gdy użytkownik nie zwróci Wadliwego Urządzenia do Lenovo w ciągu 15 dni.
8. Lenovo zutylizuje wszelkie dodatkowe akcesoria zwrócone razem z Wadliwym Urządzeniem, takie jak etui, wymienne baterie, karty SIM, karty SD czy moduły Moto Mods. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za usunięcie wszelkich takich akcesoriów z Wadliwego Urządzenia. Lenovo nie ponosi odpowiedzialności za niezastosowanie się użytkownika do tego wymogu.

Użytkownik zostanie obciążony kosztem Urządzenia Zamiennego w wysokości aktualnej sugerowanej ceny detalicznej Urządzenia Zamiennego i opłatą manipulacyjną (koszt i opłata łącznie: „Opłata”), jeśli:

- (1) Lenovo nie otrzyma Wadliwego Urządzenia z powrotem w ciągu 15 dni od daty otrzymania przez użytkownika Urządzenia Zamiennego zgodnie z informacjami dostępnymi w systemie monitorowania przesyłek operatora;
- (2) smartfon Motorola nie jest objęty usługą ograniczonej gwarancji Motorola; lub
- (3) smartfon Motorola jest wyłączony z zakresu gwarancji lub usługi.

Jeśli użytkownik zakupił Wadliwe Urządzenie u sprzedawcy lub dystrybutora Lenovo, sprzedawca lub dystrybutor ponosi odpowiedzialność za spełnienie przez użytkownika wymagań dotyczących zwrotu Wadliwego Urządzenia. Jeśli użytkownik nie dokona zwrotu Wadliwego Urządzenia zgodnie z instrukcjami, sprzedawca lub dystrybutor Lenovo ponoszą odpowiedzialność za pobranie Opłaty od użytkownika. Taki sprzedawca lub dystrybutor są zobowiązani do uiszczenia Opłaty na rzecz Lenovo.

Lenovo zastrzega sobie prawo do zmiany oferty i specyfikacji produktów w dowolnym momencie bez uprzedniego powiadomienia. Lenovo dokłada wszelkich starań, aby zapewnić dokładność podawanych informacji, jednak nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek błędy redakcyjne, fotograficzne lub typograficzne ani nie realizuje żadnych zobowiązań w tym zakresie.

G.2.2. Usługa Advanced Exchange nie obejmuje:

- (i) normalnego zużycia produktu;
- (ii) uszkodzeń spowodowanych przez klienta, takich jak przypadkowe uszkodzenia fizyczne, uszkodzenia spowodowane działaniem płynów (o ile klient nie wykupił również usługi Ochrony przed przypadkowym uszkodzeniem) czy uszkodzenia spowodowane niewłaściwym użytkowaniem lub naruszeniem zabezpieczeń (które nie są objęte gwarancją);
- (iii) części wymagających wymiany lub podlegających zużyciu (np. baterii) ani uszkodzeń kosmetycznych (np. zadrapań, wgnieceń lub pęknięć, które nie mają wpływu na funkcjonalność lub integralność strukturalną Produktu);
- (iv) uszkodzeń spowodowanych niewłaściwym użytkowaniem, nieautoryzowaną modyfikacją, nieodpowiednim środowiskiem fizycznym lub operacyjnym, niewłaściwą konserwacją przez osoby inne niż autoryzowani dostawcy usług Lenovo, usunięciem oryginalnych części lub zmianą Produktu lub etykiet identyfikacyjnych;
- (v) uszkodzeń spowodowanych przez produkt nieobjęty Umową lub spowodowanych przez zagrożenia biologiczne lub płyny ustrojowe ludzi lub zwierząt.

G.2.3 Z zakresu umowy wyłączone są również: baterie; żarówki; zewnętrzne dyski pamięci; przewody; zasilacze; etui ochronne i transportowe; rysiki i pióra cyfrowe; podstawki; stacje dokujące; klawiatury zewnętrzne; oprogramowanie (wstępnie zainstalowane lub zakupione oddzielnie); wszelkie komponenty zewnętrzne Produktu; funkcje opcjonalne inne niż zainstalowane przez Motorola w momencie zakupu Produktu; akcesoria zakupione jako dodatek do urządzenia podstawowego; produkty innych firm (nieoznaczone logo Motorola), także jeśli zostały sprzedane przez spółki Motorola lub Lenovo; wszelkie Produkty, które zostały naprawione przez osoby inne niż przedstawiciele Lenovo lub autoryzowani dostawcy usług Lenovo.

G.2.4 Czasy reakcji

W ramach tej usługi wysyłka Urządzenia Zamiennego jest realizowana w następnym dniu roboczym po utworzeniu zlecenia serwisowego. Ten czas reakcji nie jest jednak równoznaczny z datą dostawy.

G.2.5 Brak kwalifikacji do usługi

Produkt nie kwalifikuje się do usługi, jeśli po jego otrzymaniu okaże się, że Produkt podlega wyłączeniom określonym w sekcjach G.2.2 i G.2.3 niniejszej Umowy lub nie wykazuje żadnych oznak awarii sprzętowej. W przypadku stwierdzenia, że Produkt jest wyłączony z zakresu tej Usługi i użytkownik nie jest uprawniony do korzystania z niej, użytkownik zgadza się zapłacić pełną cenę Urządzenia Zamiennego w kwocie przez nas podanej w ciągu piętnastu (15) dni kalendarzowych od otrzymania powiadomienia.

G.3 Usługa Premier Support dla smartfonów Motorola — zakres rozszerzony

Usługa Premier Support dla smartfonów Motorola w zakresie rozszerzonym rozszerza warunki świadczenia usługi Premier Support dla smartfonów Motorola w zakresie standardowym, obejmując zarówno usługę Premier Support zgodnie z opisem w sekcji Section G.1, jak i usługę Advanced Exchange zgodnie z opisem w sekcji G.2. Usługa Premier Support dla smartfonów Motorola w zakresie rozszerzonym obejmuje również warunki usługi ograniczonej gwarancji Motorola dotyczącej Produktu. Rozszerzone warunki usługi Premier Service i ograniczonej gwarancji Motorola są identyczne jak warunki usługi Premier Support dla smartfonów Motorola w zakresie rozszerzonym w odniesieniu do smartfonów Motorola zakupionych przez użytkownika i wyszczególnionych na fakturze lub potwierdzeniu zamówienia.

Motorola będzie świadczyć na rzecz użytkownika usługi Premier Support dla smartfonów Motorola w zakresie standardowym oraz usługi ograniczonej gwarancji podczas trwania rozszerzonego okresu usługi Premier Support w zakresie rozszerzonym dla zakupionych przez niego smartfonów Motorola. Wszystkie warunki i wyłączenia dotyczące usługi Premier Support dla smartfonów Motorola w zakresie standardowym oraz usługi ograniczonej gwarancji mają zastosowanie do usługi Premier Support dla smartfonów Motorola w zakresie rozszerzonym.

H. 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 powiązаныmi Produktami Smart Office („Produkty Smart Office”). Usługi Smart Office są dostępne tylko z Produktami Smart Office i dla wybranych krajów wymienionych na fakturze lub w dokumentacji zamówienia. W celu dostępu do Usług Smart Office, Klient musi przejść przez proces rejestracji/nabywania uprawnień określony w niniejszej 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 przed rozpoczęciem przez Lenovo danej Usługi Smart Office. O ile uprzednio Lenovo oraz Klient nie postanowili inaczej, Usługi Smart Office są dostępne od poniedziałku do piątku w normalnych godzinach pracy, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

H.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.

H.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 z integracją Produktów Smart Office ze środowiskiem Klienta. Klient musi ukończyć proces rejestracji na stronie www.lenovo.com/registration przed rozpoczęciem Usługi Uruchamiania.

H.3. Usługa SZKOLENIA: Lenovo zapewni 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.

H.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 wspierać Klienta w identyfikowaniu jakichkolwiek problemów związanych z oprogramowaniem oraz będzie zapewniało wsparcie co do rekomendowanych aktualizacji oprogramowania, a także 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.

H.5. Usługa Pełnego Wsparcia: 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 kwestie związane 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 burzenie ścianek działowych lub ścian w lokalach Klienta. Klient musi ukończyć proces rejestracji na stronie www.lenovo.com/registration przed rozpoczęciem Usługi Pełnego Wsparcia.

I Międzynarodowe Uprawnienia Serwisowe International Service Entitlement, „ISE”)

H.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 wewnętrznej baterii 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 sprzedali 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.

H.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 okresu pierwotnej gwarancji w kraju pochodzenia, w którym pierwotnie Lenovo lub autoryzowany sprzedawca Lenovo sprzedali tę Usługę. Uprawnienia ISE należy wykupić jako dodatek do ADP, ale tylko raz dla każdej kombinacji tych Usług. Opcja ISE nie jest dostępna w przypadku ADP ONE.

J. 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 rozpoczyna 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.

K. Opiekun Usługi („SEM”)

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:

- jeden, ogólnoswiatowy punkt kontaktowy dla każdego problemu ze świadczeniem usług dla produktów Lenovo;
- regularne monitorowanie świadczonych przez Lenovo usług i kompleksowe zarządzanie sprawami aż do rozwiązania problemu;
- 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;
- standardowe raporty dotyczące wskaźników które pozwalają na śledzenie świadczonych usług i rozwiązań problemów. Przykłady mogą obejmować: incydent według typu (CCI, Depot, CRU, Onsite), procentową (%) 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 rzadziej niż raz na kwartał; oraz
- 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.

L. Usługi łatwej instalacji

Łatwa instalacja obejmuje **usługi konfiguracji, migracji/instalacji aplikacji oraz migracji danych** dla użytkowników i organizacji, którzy **zastępują** swoje obecne **komputery osobiste oparte na systemie Microsoft Windows** nowymi komputerami z systemem Windows **lub wdrażają** zupełnie **nowe komputery**.

Zgodnie ze wspólnym regulaminem komputerów z systemem Windows Lenovo obejmuje komputery stacjonarne, laptopy/notebooki i stacje robocze z systemem Microsoft Windows w wersji 7, 8, 10, 11 lub nowszej.

K1. Opcje usługi

Łatwa instalacja oferuje dwa tryby działania, w zależności od wyboru klienta podczas składania zamówienia:

- A. Usługa „Łatwa instalacja – na miejscu” jest świadczona w całości przez Lenovo i obejmuje wizytę technika Lenovo w siedzibie Klienta. Technik może korzystać z oprogramowania, które zapewni migrację aplikacji i danych (w zależności od przypadku w ramach usługi Łatwa instalacja). Ze względu na długi czas wymagany do migracji danych technik Lenovo, który przybył na teren Klienta, nie będzie mógł czekać do zakończenia migracji, w związku z czym będzie polegać na automatyzacji w celu zakończenia migracji i przekazania jej zespołowi Lenovo pracującemu zdalnie, który przeprowadzi Zapewnienie jakości.
- B. Usługa „Łatwa instalacja – zdalna” różni się od usługi „Łatwa instalacja – na miejscu”, ponieważ świadczenie usługi jest współdzielone z Klientem. Klient bierze odpowiedzialność za bardzo konkretne czynności wdrożeniowe, które muszą mieć miejsce na terenie obiektu, takie jak rozpakowanie maszyny, konfiguracja sprzętu i podstawowa konfiguracja systemu operacyjnego, w tym instalacja oprogramowania do zdalnego dostępu. Następnie technik Lenovo przejmuje i zarządza większością konfiguracji i migracji, które są wykonywane lokalnie (Peer-to-Peer), ale w tym celu korzysta ze zdalnego dostępu. Ta usługa jest przeznaczona wyłącznie dla Klientów, którzy mają zdolności i umiejętności techniczne; w związku z tym usługa „Łatwa instalacja – na miejscu” jest opcją standardową/zasadniczo preferowaną.

K2. Przygotowanie i planowanie

Lenovo skontaktuje się z Klientem w celu ustalenia szczegółów dotyczących planowania i świadczenia usługi oraz upewni się, że Klient będzie przygotowany do świadczenia usługi. Klient niezwłocznie odpowie na taką wiadomość.

Po fizycznym otrzymaniu sprzętu Klient powiadomi o tym deployments@lenovo.com, co spowoduje finalizację harmonogramu dostaw i późniejszą dostawę.

Rozpakowywanie obejmuje rozpakowanie komputerów PC i powiązanych z nimi podkomponentów, które zostały dostarczone przez Lenovo, oraz ich podstawową integrację z konfiguracją przestrzeni roboczej Klienta (np. podłączenie ich do zasilania, połączeń sieciowych (w stosownych przypadkach) i urządzeń peryferyjnych (klawiatura, mysz, ekran, drukarka). Lenovo usunie również pudełko i materiały opakowaniowe związane z wdrożeniem z przestrzeni roboczej użytkownika końcowego i umieści je w wyznaczonym miejscu w biurze biznesowym Klienta, gdzie można je wyrzucić/zrecyklingować.

Konfiguracja obejmuje konfigurację systemu operacyjnego MS Windows, aktualizacje i konfigurację BIOS, aktualizacje oprogramowania sprzętowego, aktualizacje sterowników urządzeń, dołączenie do firmowej domeny IT, konfigurację skanera drukarki lub połączenie z wybranymi udostępnionymi urządzeniami do skanowania drukowania, a także konfigurację pulpitu systemu Windows (wygaszacze ekranu i ustawienia wyświetlania). Jeśli działalność Klienta ma standardowy obraz Systemu operacyjnego Microsoft Windows, spółka Lenovo zainstaluje taki obraz na nowych komputerach, pod warunkiem, że obraz został udostępniony spółce Lenovo w momencie rozpoczęcia świadczenia usługi.

Migracja między komputerami obejmuje konfigurację komunikacji sieciowej pomiędzy źródłowym (istniejącym) komputerem a docelowym (nowym) komputerem, migrację aplikacji użytkownika (w tym ustawień i profili użytkownika) ze źródła do celu oraz migrację danych użytkownika, znajdujących się w folderze użytkownika systemu Windows `c:\uzytkownicy\nazwa_uzytkownika`, gdzie *nazwa użytkownika* reprezentuje nazwę użytkownika komputera, od źródła do celu. Chociaż duża część tego procesu jest zautomatyzowana, Klient będzie miał możliwość podjęcia decyzji, które aplikacje i podfoldery danych (takie jak dokumenty, obrazy itp.) należy przenieść (jeśli nie wszystkie). Przed rozpoczęciem świadczenia usługi Klient powinien upewnić się, że wykonano kopię zapasową ważnych danych oraz że docelowe komputery mają taką samą lub większą pojemność niż źródłowe komputery. W przeciwnym razie możliwa będzie tylko częściowa migracja danych.

Nowe instalacje

W przypadku nowych komputerów Lenovo przeprowadzi ręczną instalację aplikacji z wykorzystaniem nośników instalacyjnych i kodów kluczy licencyjnych dostarczonych przez Klienta.

Obsługa K3

Świadczenie usługi Łatwa instalacja zależne jest od danych przekazanych przez użytkowników Klienta. Na przykład: użytkownicy będą musieli zalogować się na swoich obecnych komputerach, aby umożliwić migrację swych danych. W związku z tym technicy Lenovo pracujący na miejscu i zdalnie rozpoczną migrację (a tym samym interakcję z użytkownikami Klienta) w normalnych godzinach pracy, aby ułatwić użytkownikom Klienta wsparcie tego procesu.

Ze względu na wielkość repozytoriów danych użytkowników automatyczna część tej usługi (migracja danych) może przekroczyć standardowe godziny pracy, ale nie będzie to już wymagać interakcji z użytkownikami Klienta ani nadzoru ze strony człowieka.

Klient przyjmuje to do wiadomości i wyraża zgodę na dostęp do jego Produktu Lenovo w tym celu.

Dostęp zdalny

W przypadkach, gdy członkowie zespołu zdalnego muszą pracować bezpośrednio na komputerach Klienta, będą to robić

wyłącznie za zgodą użytkownika Klienta i tylko w celach związanych z realizacją tej usługi. Dostęp do komputerów Klienta będzie możliwy do zaobserwowania przez Użytkownika Klienta, ponieważ stosowana będzie metoda udostępniania pulpitu.

Czas trwania

Łatwa instalacja to **usługa o stałej cenie**, wykorzystująca następujące **przydziały czasowe do działania w ramach ludzkiej wiedzy specjalistycznej**:

Przedział czasowy na miejscu: Migracje lub instalacje komputerów zajmą do 80 minut czasu technika na miejscu (na jednostkę, gdzie „jednostka” oznacza albo pojedynczą instalację komputera, albo migrację komputera źródłowego do celu). Ten przedział czasowy zapewnia wystarczająco dużo czasu na skonfigurowanie środowiska systemu operacyjnego i zainstalowanie aplikacji lub przeprowadzenie automatycznej migracji danych i zapewnia, że zautomatyzowana migracja danych przebieg sprawnie. Daje to również czas na rozwiązywanie problemów.

Przedział czasowy automatycznej migracji danych: Ten okres czasu zależy od ilości danych, które wymagają migracji oraz ilości przepustowości dostępnej dla migracji. Z tego powodu Lenovo nie może przewidzieć, jak długo to potrwa i pozostawia to zadanie narzędziu automatyzacji migracji Lenovo; narzędzie ukończy ten proces bez nadzoru.

Przedział czasowy zapewnienia jakości po instalacji/migracji: Zespół zdalny skontaktuje się z Użytkownikiem w celu weryfikacji pomyślnego zakończenia i będzie miał dodatkowe 20 minut na kontrole po instalacji/migracji, rozwiązywanie problemów i zapewnienie jakości.

K4. Wyłączenia usług

Poniższe działania nie są rezultatem usługi stałej ceny Łatwej instalacji:

- a) Przeprowadzanie migracji lub wdrożeń zainicjowanych przed rozpoczęciem świadczenia usług przez Lenovo.
- b) Klonowanie źródłowego komputera na docelowym komputerze.
- c) Przenoszenie wewnętrznych elementów sprzętowych ze źródła na docelowe komputery, takich jak ruchome dyski twarde, karty graficzne, moduły pamięci itp.
- d) Montaż sprzętu (np. montaż stacji roboczych z wykorzystaniem sprzętu modułowego, np. montaż komputera z wykorzystaniem płyty głównej, procesora, pamięci, zasilacza, obudowy itp.).
- e) Naprawy (starych) komputerów źródłowych. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi Lenovo Klient powinien upewnić się, że wszystkie komputery źródłowe są w pełni sprawne.
- f) Zwiększenie pojemności nowych komputerów PC. Docelowe (nowe) komputery klienta muszą mieć taką samą lub większą pojemność jak źródłowe (istniejące/stare) komputery.

K5. Ogólne warunki dotyczące usług Łatwa instalacja

- a) Klient zobowiązuje się niezwłocznie odpowiedzieć na wiadomość e-mail lub komunikację telefoniczną od Lenovo, aby zapewnić, że harmonogramy będą skutecznie realizowane. Brak odpowiedzi na takie prośby o harmonogram, ponad trzy razy w ciągu czterech tygodni, spowoduje, że dostawa zostanie pozbawiona priorytetu w kolejce dostaw Lenovo.
- b) Lenovo zakończy świadczenie usługi i uzna ją za pomyślnie zrealizowaną w przypadku, gdy Klient nie będzie odpowiadać na żądania Lenovo dotyczące harmonogramów przez okres do sześciu miesięcy od pierwszej próby skontaktowania się z Klientem przez Lenovo.
- c) Zakres instalacji na miejscu jest ograniczony do lokalizacji, które są łatwo dostępne dla pojazdu i bez użycia specjalnych narzędzi lub sprzętu.
- d) W przypadku konieczności podłączenia przez Lenovo nieaktualnych, starych (7 lat lub starszych) urządzeń peryferyjnych typu plug-and-play, które nie są natywnie obsługiwane przez system Windows, Lenovo dołoży wszelkich starań, aby zapewnić im połączenie w wyznaczonym czasie przeznaczonym na usługę, a także uzna ich włączenie za ostatnie na liście priorytetów Lenovo. Jednakże Lenovo nie będzie zobowiązane do doprowadzenia ich do stanu funkcjonalnego w wyznaczonym czasie, w którym Lenovo będzie mieć możliwość świadczenia tej usługi.
- e) Spółka Lenovo zainstaluje na starych i nowych komputerach Klienta oprogramowanie innych firm, które automatyzuje migrację aplikacji i danych użytkownika komputera. Licencja na to oprogramowanie jest przeznaczona wyłącznie do jednorazowego użytku, a związane z nią koszty są uwzględnione w usłudze Lenovo. Oprogramowanie pozostanie zainstalowane na komputerach użytkowników, ale przestanie działać po zakończeniu procesu migracji Lenovo.
- f) W przypadku dostarczenia przez Lenovo ręcznych instalacji aplikacji Lenovo będzie korzystał z domyślnej/zalecanej ścieżki instalacji dostawcy aplikacji w menu instalacji. Spółka nie będzie mieć czasu na dostosowanie środowisk aplikacji podczas instalacji.
- g) Klient ponosi odpowiedzialność za potwierdzenie prawidłowego działania aplikacji po ich zainstalowaniu i natychmiastowe powiadomienie Lenovo w przypadku wystąpienia problemów.

- h) Łatwa instalacja zostanie zakończona, gdy zdalna kontrola jakości potwierdzi udaną dostawę z Klientem / użytkownikiem komputera Klienta. Podejmiemy trzy próby kontaktu z nimi za pośrednictwem poczty elektronicznej, jednak jeśli Lenovo nie otrzyma wiadomości od użytkownika przez trzy dni robocze po trzeciej próbie skontaktowania się z nim, Lenovo uzna tę usługę za pomyślnie ukończoną.
- i) Lenovo nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych wynikającą z jakichkolwiek usług instalacyjnych, a w szczególności migracji danych. Klient jest odpowiedzialny za wszystkie kopie zapasowe.
- j) Klient zwolni Lenovo z odpowiedzialności na żądanie z tytułu wszelkich roszczeń lub powództw osób trzecich wynikających z: (a) niezyskania lub nieprzestrzegania warunków przez Klienta odpowiedniej licencji, praw własności intelektualnej lub innych uprawnień, certyfikatów regulacyjnych lub zatwierdzeń związanych z produktami podmiotów zewnętrznych, w tym oprogramowaniem, zlecanym lub żądanym przez Klienta do zainstalowania lub integracji z produktem Lenovo w ramach Usług; lub (b) jakichkolwiek niedokładnych oświadczeń dotyczących istnienia licencji eksportowej lub jakichkolwiek zarzutów wniesionych przeciwko Lenovo z powodu naruszenia przez Klienta lub domniemyanych naruszeń obowiązujących przepisów eksportowych, regulacji i nakazów.
- k) Anulowanie usługi Łatwa instalacja jest możliwe w ciągu 45 dni od momentu zafakturowania usługi – godzina, nie będzie już możliwe anulowanie tej usługi 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem wdrożenia, nawet w przypadku, gdy wdrożenie zostało zaplanowane w ciągu 45 dni od wystawienia faktury.
- l) Spółka Lenovo jest krytycznie uzależniona od tego, czy Klient spełnił swoje obowiązki. W związku z tym Lenovo zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji Łatwej instalacji, jeśli planowana próba dostawy zbiegnie się z niedopełnieniem przez Klienta jego obowiązków.

K6. Obowiązki klienta

- a) Przed przybyciem personelu Lenovo połączenie internetowe Klienta ma być w pełni sprawne, ponieważ może być ono potrzebne do pobrania sterownika, przeprowadzenia zdalnych interwencji itp.
- b) Oczekuje się, że dział IT klienta będzie dostępny pod telefonem, jeśli wymagane będzie wsparcie związane z infrastrukturą.
- c) Klient upewni się, że kody licencyjne oprogramowania są dostępne i ważne w przypadku, gdy wymagane są nowe/ręczne instalacje aplikacji.
- d) Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie wymogi dotyczące licencji na oprogramowanie. Klient udziela technikowi Lenovo pozwolenia na zaakceptowanie w imieniu Klienta wszelkich umów licencyjnych, które stanowią niezbędny element procesu instalacji, chyba że Klient wyda inne pisemne polecenie. Klient jest odpowiedzialny za sprawdzenie, czy aplikacje działają prawidłowo po ich zainstalowaniu.

W przypadku zamówienia dostawy na miejsce:

- e) Klient zapewni, że stare i nowe komputery znajdują się w budynku, w którym mają zostać poddane migracji.
- f) Klient zapewni bezpłatny, bezpieczny, wystarczający i terminowy dostęp do obiektów i produktów Klienta, w tym do parkingu, wystarczającej przestrzeni roboczej i energii elektrycznej.
- g) Klient zapewni, że współdzielone, podłączone do sieci urządzenia peryferyjne (takie jak drukarki/skanery) od samego początku będą w pełni sprawne. W przeciwnym razie zostaną one wykluczone z integracji z docelową konfiguracją komputera.

W przypadkach, gdy wymagana jest migracja aplikacji i danych

- h) Użytkownik (Użytkownicy) Klienta udostępni (udostępnią) lub wskaże (wskażą) Lenovo listę udostępniionych drukarek/skanerów, z których regularnie korzysta (korzystają), aby można było je prawidłowo skonfigurować.

K7. Dodatkowe opłaty serwisowe

Podróż do miejsc znajdujących się dalej niż 50 mil od miejskiego centrum najbliższego ośrodka dostaw Lenovo będzie obciążona opłatą podaną w ofercie cenowej, a **podróż do dodatkowych miejsc** będzie również obciążona dodatkowymi opłatami, jak określono w ofercie cenowej.

Usuwanie sprzętu, utylizacja/recykling, bezpieczne niszczenie danych, remont/odsprzedaż niechcianych komputerów Klienta w imieniu Klienta nie jest częścią usługi i stanowi opcjonalne usługi dodatkowe, które spółka Lenovo mogłaby świadczyć. Jeżeli Klient będzie wymagał od nas takich usług, Lenovo z przyjemnością omówi tę kwestię, kontaktując się z Klientem w celu zorganizowania świadczenia usługi Łatwa instalacja, a także przekaże Klientowi ofertę na takie usługi.

Migracje danych z innych źródeł, takich jak inne dyski twarde, nie będą objęte zakresem tej usługi po cenie podanej w ofercie i mogą wymagać od Klienta wykupienia dodatkowego czasu technika.

Dodatkowy czas na dodatkowe usługi na miejscu: Jeśli Klient będzie potrzebował, by firma Lenovo zapewniła mu pomoc w ramach dodatkowej, powiązanej pracy, która nie wchodzi w zakres usług Lenovo (jak opisano powyżej), Klient będzie mógł uzyskać dodatkowy czas wsparcia online, w odstępach 30-minutowych, a jeśli to możliwe (pod względem zasobów), czas taki zostanie udostępniony natychmiast. Usługę taką można zamówić przed dostawą lub nawet podczas jej realizacji. Lenovo będzie w stanie dostarczyć produkt za pośrednictwem dostępnego na miejscu technika lub zdalnych zasobów (jeżeli technik nie będzie w

stanie przedłużyć wizyty). Uwaga: takie prace będą wykonywane w oparciu o czas pracy i materiały oraz będą zależne od dostępności zasobów ludzkich.

M. Wsparcie w zakresie zintegrowanych rozwiązań Lenovo

M.1. Usługa ta zapewnia dostęp do zaawansowanych techników ds. wsparcia w zakresie zintegrowanych rozwiązań (Lenovo Integrated Solution Support, „LISS”) oraz jednego wyznaczonego punktu kontaktowego dla wszystkich zintegrowanych rozwiązań Lenovo. Na potrzeby tej Usługi Zintegrowane rozwiązania Lenovo oznaczają rozwiązanie oferowane przez Lenovo, które może składać się z połączenia produktów Lenovo i produktów innych firm (np. sprzętu, oprogramowania i usług). Podczas kontaktu z technikiem LISS należy przejść procedurę ustalenia problemu zgodnie ze wskazówkami technika. Technik spróbuje zdiagnozować i rozwiązać problem przez telefon i może polecić pobranie i zainstalowanie aktualizacji oprogramowania. Technik LISS określi, czy problem jest związany ze sprzętem, oprogramowaniem czy łącznością i pomoże rozwiązać go w następujący sposób:

M.2. Sprzęt dostarczony w ramach Zintegrowanego rozwiązania Lenovo

- A. W przypadku problemów ze sprzętem marki Lenovo objętym Ograniczoną gwarancją Lenovo i w odpowiednim okresie gwarancyjnym, których to problemów nie można rozwiązać telefonicznie, technik LISS (według uznania Lenovo) zorganizuje naprawę lub wymianę produktu, zgodnie z odpowiednią gwarancją dla danego produktu. Jeśli upłynął okres ograniczonej gwarancji Lenovo na sprzęt marki Lenovo, spółka Lenovo przeprowadzi diagnostykę i przedstawi wycenę do akceptacji przez Klienta przed dokonaniem naprawy.
- B. W przypadku, gdy problem ze zintegrowanym rozwiązaniem Lenovo jest spowodowany przez sprzęt marki zewnętrznej, firma Lenovo zaangażuje producenta takiego sprzętu i będzie koordynować naprawę lub wymianę wadliwego produktu zgodnie z warunkami serwisu gwarancyjnego producenta zewnętrznego lub procesem serwisu pozagwarancyjnego.

M.3. Oprogramowanie dostarczone w ramach Zintegrowanego rozwiązania Lenovo

- A. Usługa wsparcia dla Zintegrowanego rozwiązania Lenovo podlega warunkom umowy licencyjnej na oprogramowanie zawartej z Lenovo.
- B. Lenovo zapewni bezpośrednie telefoniczne wsparcie w zakresie instalacji i podstawowych problemów z użytkowaniem oprogramowania firm zewnętrznych, zawartego w Zintegrowanym rozwiązaniu Lenovo. Lenovo skontaktuje się z zewnętrzną dostawcą oprogramowania, otworzy zgłoszenie serwisowe i ułatwi kontakt telefoniczny z dostawcą oprogramowania w imieniu Użytkownika.

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 jest dostępna tylko dla klientów komercyjnych.

N. Usługi równoważenia CO2

Równoważenie CO2 oznacza – zweryfikowaną redukcję emisji dwutlenku węgla lub jego odpowiednika w innych gazach cieplarnianych (protokół dotyczący gazów cieplarnianych), dokonaną w celu skompensowania emisji wytwarzanych gdzie indziej. Równoważenie mierzy się w tonach metrycznych ekwiwalentu dwutlenku węgla (CO2e). Równoważenie przeprowadza się poprzez wsparcie lub umożliwienie różnych projektów kompensujących CO2, takich jak wykorzystanie alternatywnych źródeł energii.

1. Podstawa obliczenia równoważenia CO2. Lenovo oblicza odpowiednią emisję dwutlenku węgla dla produktu na podstawie szacunkowej emisji gazów cieplarnianych dla całego cyklu życia produktu, w tym produkcji, transportu, użytkowania produktu i utylizacji po zakończeniu okresu eksploatacji. W przypadku, gdy firma Lenovo jest świadoma zakresu liczbowego opartego na wielu czynnikach związanych z obliczeniami równoważenia, o których wiemy, firma Lenovo „zaokrągli” wynik i wybierze najbardziej znaczące obliczenia, aby zapewnić jak najobszerniejsze zrównoważenie dla danego produktu.
2. Zmiany w metodologii. Lenovo zastrzega sobie prawo do zmiany metodologii kompensacji CO2, jeśli jest to właściwe, na przykład:
 - a. tam, gdzie jest to wymagane przez prawo,
 - b. tam, gdzie wiarygodna jest dominująca metodologia naukowa w zakresie rachunkowości kompensacji emisji dwutlenku węgla lub innych czynników środowiskowych, a nasza praktyka wymaga aktualizacji w celu jej odzwierciedlenia.
3. Zmiany w Usłudze. Elementy Usługi mogą ulec zmianie, gdy:
 - a. Lenovo w uzasadniony sposób uzna, że istnieje możliwość naruszenia przepisów dotyczących ochrony środowiska lub innych obowiązujących przepisów prawa,
 - b. inne zobowiązania dotyczące równoważenia CO2 są wymagane przez prawo,
 - c. Lenovo w uzasadniony sposób uzna inne równoważne programy za mające większy wpływ na zrównoważony rozwój,
 - d. dostawca usług równoważenia dla Lenovo lub wspierane przez niego projekty zmieniają się.
4. Kompatybilne urządzenia. Usługa równoważenia CO2 będzie dostępna tylko w połączeniu z kompatybilnymi urządzeniami. Takie urządzenia mogą ulec zmianie.

5. Najlepsze przedsięwzięcia. Lenovo dołoży wszelkich starań, aby zapewnić jakość programu równoważenia emisji CO2 oraz wszystkich realizowanych przez Lenovo projektów redukcji emisji dwutlenku węgla. Projekty wspierane przez Lenovo są obecnie zgodne z Mechanizmem czystego rozwoju. Lenovo zastrzega sobie prawo do zmiany na równoważny standard według własnego uznania. Projekty wspierające równoważenie CO2 zostaną zarejestrowane w renomowanym rejestrze równoważenia CO2.
6. Dowód zrównoważenia. Lenovo dostarczy Klientowi dokumentację potwierdzającą korzystanie z usługi równoważenia CO2 oraz uwierzytelnienie programu na żądanie. Forma takiej certyfikacji lub dokumentacji dowodowej zależy od uznania Lenovo. Każdy system certyfikacji można zmienić na niezależny lub wewnętrzny, ale będzie on porównywalny z renomowanymi standardami na rynku.
7. Brak gwarancji. Lenovo nie gwarantuje, że certyfikacja lub program równoważenia CO2 opracowany przez Lenovo może być wykorzystywany do celów prawnych lub podatkowych. W przypadku, gdy Lenovo oferuje wybór programów redukcji emisji dwutlenku węgla, Lenovo dołoży wszelkich starań w ich realizacji, ale nie jest to tożsame z gwarancją. Lenovo nie udziela gwarancji co do skuteczności ani wydajności jakichkolwiek projektów związanych z redukcją emisji dwutlenku węgla w ramach tej usługi.

7 Partnerzy Biznesowi Lenovo

Lenovo może zawierać umowy z dostawcami i sprzedawcami („Partnerami biznesowymi”) dotyczące promocji, marketingu i wsparcia określonych Usług; Partnerzy są jednak podmiotami niezależnymi, odrębnymi od Lenovo. Lenovo nie ponosi odpowiedzialności za działania lub oświadczenia Partnerów biznesowych, 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 biznesowego to Partner biznesowy 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 lub 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 biznesowych Lenovo należy kontaktować się z tymi Partnerami.

11 Siła wyższa

Z wyjątkiem zobowiązań płatniczych żadna ze Stron nie będzie ponosić odpowiedzialności wobec drugiej Strony za niewywiązanie się ze swoich zobowiązań lub opóźnienie w ich wykonaniu w zakresie, w jakim takie niewywiązanie się lub opóźnienie jest spowodowane przez: pożar, powódź, trzęsienia ziemi lub inne żywioły; działania wojenne; terroryzm, zamieszki, strajki, przerwy w pracy, niepokoje społeczne, bunt lub rewolucje; epidemie, awarie linii komunikacyjnych lub zasilania; przepisy prawa rządowego, nakazy lub regulacje sądowe; lub inne przyczyny pozostające poza jej uzasadnioną kontrolą.

12 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.

13 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 Usługę, której 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 uchylenia 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 następcze 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 WTÓRNEJ JEST NIEDOZWOLONE, POWYŻSZE OGRANICZENIE LUB WYŁĄCZENIE MOŻE NIE DOTYCZYĆ NIEKTÓRYCH KLIENTÓW.

14 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 w stosunku do pierwotnego produktu lub części. Produkt zastępczy lub część zastępcza nie muszą być nowe. W zakresie dozwolonym prawem produkt zastępczy lub część zastępcza będą objęte 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 obowiązującym prawem, a 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. Użytkownik zobowiązuje się nie odsprzedawać Usługi. Wszelkie próby takiego działania są nieważne, chyba że Lenovo wyrazi na to pisemną zgodę.
- J. Użytkownik jest odpowiedzialny za wybór Usług, które zaspokajają jego potrzeby oraz za rezultaty uzyskane w wyniku korzystania z Usług.
- K. Żadna ze stron nie wniesie powództwa, niezależnie od formy, wynikającego z lub związanego z niniejszą Umową lub transakcją wynikającą z niniejszej Umowy po upływie ponad dwóch lat od momentu powstania podstawy powództwa, chyba że obowiązujące przepisy prawa miejscowego stanowią inaczej. Po upływie tego terminu wszelkie działania prawne wynikające z niniejszej Umowy lub transakcji z niej wynikającej oraz wszelkie

odpowiednie prawa związane z takimi działaniami wygasną, chyba że obowiązujące prawo stanowi inaczej, bez możliwości odstąpienia od umowy lub ograniczenia.

- L. Żadna ze stron nie udziela drugiej stronie prawa do wykorzystywania swoich znaków towarowych, nazw handlowych ani innych oznaczeń w jakiejkolwiek promocji lub publikacji bez uprzedniej pisemnej zgody.
- M. W przypadku uznania któregośkolwiek z postanowień niniejszej Umowy za nieważne lub niewykonalne pozostałe postanowienia niniejszej Umowy pozostają w mocy.
- N. Zobowiązanie Lenovo do świadczenia Usługi jest uzależnione od zakończenia przez Użytkownika procesu Rejestracji lub Aktywacji.
- O. Spółka Lenovo i jej podmioty stowarzyszone, partnerzy biznesowi, odsprzedawcy i podwykonawcy mogą przetwarzać, przechowywać i wykorzystywać informacje o transakcji Użytkownika oraz dane kontaktowe Użytkownika, w tym imię i nazwisko, numery telefonów, adresy i adresy e-mail, w celu przetwarzania i realizacji transakcji w dowolnym miejscu, w którym prowadzą działalność. Możemy też skontaktować się z Klientem w sprawie wycofania produktu, kwestiach 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.
- P. Każda ze stron będzie przestrzegać wszelkich praw i przepisów obowiązujących w odniesieniu do niniejszej Umowy.
- Q. 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 będzie bezzasadnie wstrzymywać takiej zgody. Cesja niniejszej 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.
- R. Wszelkie postanowienia, które z natury swojej obowiązują po rozwiązaniu niniejszej Umowy, pozostają w mocy do czasu ich spełnienia i będą obowiązywać odnośnych następców prawnych i cesjonariuszy stron.
- S. Każda ze stron niniejszym zrzeka się prawa do procesu sądowego 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.

15 Zakres geograficzny i prawo właściwe

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 Usługę.

CZĘŚĆ 2 – POSTANOWIENIA WŁAŚCIWE DLA KRAJÓW

Europa, Bliski Wschód, Afryka (EMEA)

Wymienione niżej postanowienia Umowy serwisowej Lenovo („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.

H. Wsparcie Premium Care

Premium Care jest dodatkową usługą dostępną dla niektórych produktów sprzętowych Lenovo za dodatkową opłatą. Dostępna jest wyłącznie wtedy, gdy Użytkownik wybierze zakup Premium Care. W celu uniknięcia wątpliwości: Premium Care nie mieści się w standardowej/domyślnej ofercie. W przypadku jej wykupienia będzie działać równoległe do ograniczonej gwarancji Lenovo. Nie wpłynie to na ustawowe prawa Użytkownika wynikające z przepisów konsumenckich.

Premium Care obejmuje:

- dostęp do Centrum Zaangażowania Klienta,
- gwarancję rozwiązania problemów,
- zdalne rozwiązywanie problemów,
- wsparcie dot. oprogramowania producenta oryginalnego sprzętu (ang. OEM),
- wszechstronne wsparcie w zakresie oprogramowania,
- pomoc na początek,
- coroczną kontrolę stanu systemu.

H.1 Centrum Zaangażowania Klienta

Centrum Zaangażowania Klienta Premium Care dostępne jest w godzinach 9:00–18:00 w dni robocze, z wyjątkiem wszystkich obowiązujących ustawowych dni wolnych od pracy. Centrum Zaangażowania Klienta Premium Care zapewnia następujące usługi:

- a) zdalne usuwanie błędów i pomoc diagnostyczną (w tym możliwość połączenia z systemem lub produktami Użytkownika przez bezpieczne połączenie internetowe);
- b) ocenę potrzeby i zapewnienie – jeżeli to konieczne – wsparcia w zakresie oprogramowania producenta oryginalnego sprzętu (OEM) jak zdefiniowano poniżej;
- c) przekazanie informacji dotyczącej zdarzenia objętego gwarancją i zarządzanie sprawą w celu pomocy w śledzeniu, procesie realizacji i zamknięciu reklamacji;
- d) weryfikację numeru seryjnego produktu Użytkownika oraz uprawnień do usług;
- e) ustalenie czy sprawa Użytkownika jest zdarzeniem objętym gwarancją, a także określenie czy dane zdarzenie objęte gwarancją może być rozwiązane poprzez jedną z usług wsparcia w ramach Premium Care zgodnie z sekcją H (według uznania Lenovo) oraz
- f) ocenę potrzeby i w przypadku jej potwierdzenia, wysłanie serwisu na miejsce (nie dotyczy tabletów).

H.2 Obsługa zdarzeń objętych gwarancją – Usługa u Użytkownika

- a) Po przeprowadzeniu procedury rozwiązywania problemów przez Centrum Zaangażowania Klienta Premium Care, jeżeli będzie to konieczne (według uznania Lenovo), Lenovo zapewni serwis na miejscu w zarejestrowanej siedzibie Użytkownika w celu rozwiązania problemu objętego gwarancją.
- b) Usługi u Użytkownika są dostępne w niektórych lokalizacjach. Obszary objęte nimi można sprawdzić w Centrum Kontaktów Lenovo. Za usługi zrealizowane poza normalnym obszarem objętym obsługą Usługodawcy mogą zostać naliczone dodatkowe opłaty. Jeżeli problem został zgłoszony przez telefon do Centrum Zaangażowania Klienta Premium Care przed godziną 14:00 czasu lokalnego, technik Usługodawcy zostanie oddelegowany do siedziby Użytkownika w następnym dniu roboczym. Usługa ta dostępna jest w godz. 9:00–17:00 od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni świątecznych. Zgłoszenia konieczności uzyskania pomocy otrzymane przez Centrum Zaangażowania Klienta po godzinie 14:00 czasu lokalnego wymagają dodatkowego dnia roboczego na wysłanie technika Usługodawcy. Usługa ta zależy od dostępności części zamiennych. 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 Użytkownikowi naprawiony lub wymieniony produkt na własny koszt.
- c) Usługi u Użytkownika:
 - I. dostępne są wyłącznie w zakresie wybranych modeli produktów Lenovo: notebooków, komputerów stacjonarnych oraz produktów typu wszystko-w-jednym;
 - II. usługodawca Lenovo może przekazać Użytkownikowi oczekiwaną godzinę przyjazdu i wtedy poprosi o potwierdzenie obecności Użytkownika w danym miejscu i czasie. Czas przyjazdu zależy od zarejestrowanej

- III. lokalizacji i szybkiej odpowiedzi Użytkownika na prośbę Lenovo o potwierdzenie godziny przyjazdu;
- IV. nie gwarantują rozwiązania problemu objętego gwarancją, ani też rozwiązania go w określonym czasie; wymagają, by w przypadku, gdy Użytkownik nie będzie dostępny w swojej zarejestrowanej lokalizacji po potwierdzeniu jego obecności o planowanej godzinie przybycia serwisanta, usługodawca Lenovo pozostawi swoje dane kontaktowe, by potwierdzić wizytę Lenovo. W przypadku powtarzającej się nieobecności, Lenovo może obciążyć Użytkownika dodatkową opłatą za wszelkie wymagane dalsze wizyty.

H.3 Gwarancja rozwiązania problemów – usługa zdalna

Po przyjęciu sprawy przez Centrum Zaangażowania Klienta Premium Care – jeżeli to konieczne (według uznania Lenovo) – Lenovo może podjąć próbę zdalnego rozwiązania problemu Użytkownika objętego gwarancją.

H.4 Wsparcie oprogramowania OEM

Wsparcie oprogramowania OEM obejmuje zapewnienie przez Lenovo pierwszego punktu kontaktu oraz pomoc we współpracy z OEM w zakresie obaw dotyczących oprogramowania obsługiwanego przez OEM zgodnie z następującymi założeniami:

- a) zapewnienie pomocy z systemami operacyjnymi i ich ustawianiem w przypadku systemów związanych z oprogramowaniem obsługiwanym przez OEM (uwaga – pomoc w ustawianiu obejmuje wyłącznie oprogramowanie obsługiwane przez OEM; podstawowe pytania; pytania dotyczące definicji funkcji; a także dostępną pomoc OEM w zakresie napraw i wdrażania);
- b) agent wsparcia technicznego Lenovo działa jako początkowy punkt kontaktu dla ułatwienia komunikacji między Użytkownikiem i OEM;
- c) aż do zdefiniowania problemu, jego wyizolowania i przekazania do OEM, agent wsparcia technicznego Lenovo będzie współpracować z OEM w celu zarejestrowania sprawy Użytkownika. Następnie agent wsparcia technicznego Lenovo monitoruje sprawę i informuje Użytkownika na bieżąco o statusie naprawy i proponowanych rozwiązaniach;
- d) wstępnym warunkiem tej usługi jest założenie, że Użytkownik musi posiadać wszystkie konieczne licencje i umowy pomocy technicznej z OEM;
- e) Lenovo wyklucza wszelką odpowiedzialność za działanie oprogramowania, produktów lub usług OEM;
- f) Lenovo nie gwarantuje, że każda sprawa będzie rozwiązana oraz
- g) Użytkownik rozumie i zgadza się, że rozwiązania mogą nie być dostępne od OEM. Akceptuje, że jeżeli nie będzie dostępnego rozwiązania, lub jeżeli rozwiązanie to nie będzie akceptowalne dla Użytkownika, obowiązek Lenovo w zakresie zapewnienia współpracy i wsparcia nadal będzie spełniony.

H.5 Wszelchstronne wsparcie w zakresie oprogramowania

Lenovo podejmie uzasadnione kroki, by rozwiązać problemy zgłaszane przez Użytkownika, lecz Lenovo nie może ponosić odpowiedzialności za zapewnienie rozwiązań, które albo nie są dostępne, albo są poza uzasadnioną wiedzą Lenovo, w szczególności m.in. jeżeli problem Użytkownika związany jest z oprogramowaniem nie należącym do Lenovo. Lenovo nie ponosi żadnej odpowiedzialności za nie zapewnienie wsparcia w zakresie takiego oprogramowania nienależącego do Lenovo.

- a) Fabrycznie wgrane aplikacje objęte podstawowym wsparciem ze strony Lenovo, włącznie z pytaniami, jak coś w nich wykonać oraz na temat ich funkcji
 - (i) System operacyjny Windows®
 - (ii) Lenovo™ SHAREit
 - (iii) Lenovo OneKey™ Recovery
 - (iv) Lenovo REACHit
 - (v) Lenovo Companion
 - (vi) Centrum rozwiązań Lenovo
 - (vii) Lenovo Utility
 - (viii) Eksplorator aplikacji Lenovo APP Explorer
 - (ix) Lenovo Photo Master
 - (x) Lenovo WRITEit (rysik)
 - (xi) Lenovo OneKey Recovery
- b) Oprogramowanie stron trzecich objęte podstawowym wsparciem ze strony Lenovo, włącznie z pytaniami, jak coś w nich wykonać oraz na temat ich funkcji (jeśli dostępna jest licencja)
 - (i) Standard Adobe® Acrobat®
 - (ii) Power DVD / Power 2 GO
 - (iii) Drop box (tylko podstawowy)
 - (iv) McAfee Live Safe
 - (v) MS Office
 - (vi) Antywirus Norton
 - (vii) Usługa bezpieczeństwa w Internecie Norton
 - (viii) Skype
 - (ix) Intel 3D real sense (jeśli wstępnie zainstalowany przez Lenovo)
 - (x) MS Office 365

H.6 Pomoc na początek

Pomoc na początek będzie realizowana przez Centrum Zaangażowania Klienta w celu w pomocy w konfiguracji urządzenia Użytkownika w sposób zdalny. Może to obejmować następujące działania pod warunkiem, że Użytkownik posiada niezbędne elementy:

- a) Instalacja oprogramowania:
 - (i) instalacja oprogramowania,
 - (ii) konfiguracja przeglądarki internetowej,
 - (iii) skonfigurowanie usług e-mail,
 - (iv) instalacja i konfiguracja programu antywirusowego w systemie,
 - (v) sprawdzenie, czy system Użytkownika jest kompatybilny z instalowanym oprogramowaniem,
 - (vi) wykonanie koniecznych aktualizacji oprogramowania dla zapewnienia aktualnych wersji programów instalowanych przez Lenovo,
 - (vii) utworzenie pulpitu, menu startowego oraz paska szybkiego włączania i skrótów, które pomogą Użytkownikowi w szybszym dostępie do aplikacji;
- b) Podłączenie urządzenia Lenovo do sieci:
 - (i) podłączenie do 4 urządzeń do sieci bezprzewodowej Użytkownika. Urządzenia mogą obejmować systemy, tablety, smartfony, konsole do gier, drukarki lub urządzenia do zapisywania,
 - (ii) dopilnowanie, by nowe urządzenia Użytkownika były widoczne i dostępne w sieci,
 - (iii) konfiguracja ustawień zabezpieczeń sieci i potwierdzenie połączenia internetowego ISP;
- c) pozostała pomoc na początek obejmuje:
 - (i) wsparcie w zakresie produktu Lenovo oraz informacje o gwarancji,
 - (ii) przewodnik po pomocy dotyczący procesu rejestracji,
 - (iii) pomoc Hot Fix oraz usuwanie błędów,
 - (iv) podstawowe pytania „jak to zrobić” oraz dotyczące definicji funkcji.

H.7 Coroczna kontrola stanu systemu

Agent wsparcia technicznego zrealizuje tę usługę w sposób zdalny przez telefon; usługa nie dotyczy tabletów z systemem Android.

- a) Wykona kontrolę krok po kroku przy pomocy naszego własnego narzędzia kontrolnego
- b) Zoptymalizuje ustawienia systemu operacyjnego i funkcji zgodnie z wytycznymi branżowymi
- c) Skalibruje zarządzanie pamięcią
- d) Odzyska zwolnioną pamięć na twardym dysku
- e) Zoptymalizuje ustawienia internetu i przeglądarki
- f) Zaplanuje defragmentację i kontrolę nieprawidłowych sektorów
- g) Zaktualizuje krytyczne pliki Windows i pakiety serwisowe oraz uruchomi automatyczne aktualizacje, by system Użytkownika zawsze był w jak najlepszym stanie.
- h) Wykorzysta unikatowe funkcje w każdej wersji systemu operacyjnego

Uwaga: usługa corocznej kontroli stanu systemu wymaga korzystania z oprogramowania innych firm. Usługa ta jest dostępna wyłącznie po zaakceptowaniu umowy licencyjnej podmiotu zewnętrznego dla użytkownika końcowego. Lenovo nie odpowiada za oprogramowanie innych producentów ani za działania lub zaniechanie działania przez jakichkolwiek zewnętrznych dostawców oprogramowania.

H.8 Obowiązki Użytkownika

W celu uzyskania dostępu do wsparcia w ramach Premium Care Użytkownik musi spełnić następujące wymagania:

- a) dostarczyć oryginalne potwierdzenie zakupu na żądanie;
- b) dostarczyć informacje o powodach problemów z produktem Użytkownika;
- c) odpowiednio reagować na prośby o informacje, włącznie m.in. z numerem seryjnym produktu, modelem, wersją systemu operacyjnego i zainstalowanego oprogramowania, wszelkimi urządzeniami peryferyjnymi podłączonymi lub zainstalowanymi, wszystkimi wyświetlającymi się komunikatami o błędzie, podjętymi działaniami lub kontekstem tuż przed wystąpieniem problemu z produktem;
- d) przestrzegać naszych instrukcji;
- e) zaktualizować oprogramowanie do aktualnych wydawanych wersji przed skontaktowaniem się z naszym Centrum Obsługi i Zaangażowania Klienta;
- f) pamiętać o wykonaniu kopii zapasowych oprogramowania i danych, ponieważ dowolna ponowna instalacja oryginalnej wersji oprogramowania może spowodować utratę programów i danych. W każdym przypadku Użytkownik ponosi odpowiedzialność za ponowną instalację wszystkich innych programów, danych i haseł.

H.9 Premium Care Plus

Premium Care Plus to wieloaspektowa usługa, która łączy elementy naszych istniejących usług w celu uzyskania kompleksowej i szerokiej gamy narzędzi pomocniczych, gdy Użytkownik potrzebuje pomocy Lenovo. Gdy Użytkownik

skontaktuje się z nami w celu uzyskania pomocy technicznej, nasi operatorzy serwisowi wykorzystają usługę Premium Care Plus, w zależności od jego konkretnych potrzeb.

- a) Warunki dotyczące konkretnych narzędzi usługowych można znaleźć w niniejszej Umowie o obsługę serwisową osobistego sprzętu komputerowego:
- b) Premium Care – punkt 6.3 H (w niektórych wersjach krajowych niniejszej umowy znajduje się w Części 2, punkcie 1)
- c) Ochrona przed przypadkowymi uszkodzeniami („ADP”) – punkt 6.3 C
- d) Przyspieszona obsługa – punkt D.3
- e) Bateria wewnętrzna – punkt 6.2 C
- f) Asystent migracji Lenovo Regulamin tej usługi można znaleźć w ramach platformy Vantage.
- g) Warunki świadczenia usługi Lenovo Smart Performance można znaleźć tutaj w ramach platformy Vantage.
 - 1) *Wersja samoobsługowa*
 - 2) Niektóre elementy usługi, takie jak Smart Performance, są dostępne dla Użytkownika w dowolnym momencie. Jeśli Użytkownik chce niezależnie uzyskać dostęp do pulpitu nawigacyjnego komponentu Smart Performance, powinien zalogować się do naszej [platformy Vantage](#), która hostuje oprogramowanie dla usługi. Często zadawane pytania na naszej [platformie Vantage](#) można znaleźć [tutaj](#).
 - 3) W innych przypadkach operatorzy usług Lenovo będą korzystać z naszego oprogramowania i funkcji Smart Performance w imieniu użytkownika, gdy użytkownik skontaktuje się z nami.
- h) **Lokalne wyjątki dla tabletów i Chromebooków z systemem Android:**
 - i. Tablety i Chromebooki z systemem Android oferują priorytetowe rozwiązanie naprawcze za pośrednictwem kuriera/wsparcia w transporcie i nie obejmują funkcji Smart Performance ani Migracji danych dostępnych za pośrednictwem Lenovo Vantage. Gwarancja na baterię wewnętrzną obowiązuje w przypadku komputerów przenośnych (w tym Chromebooków), ale nie dotyczy tabletów i komputerów z systemem Android.
 - ii. Zostaną one ocenione, a problemy rozwiązane przez specjalistyczne zespoły w zewnętrznym centrum obsługi w ramach naszej usługi Expedited Courier. Użytkownik otrzyma instrukcje i pomoc dotyczącą dostarczenia urządzenia do właściwego centrum serwisowego. Więcej informacji na ten temat można znaleźć w Części 1, punkcie 6.2(D3) niniejszego dokumentu.

Na końcu punktu 6.2 dodano następujące informacje.

D.6 Opis oferty usługowej dotyczącej naprawy następnego dnia roboczego (Next Business Day Fix):

- a) 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.
- b) Usługa ta jest dostępna w zwykłych godzinach pracy, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w danej lokalizacji. 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.
- c) 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 30 (trzydzieści) 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 Użytkownikowi 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 on z końcem okresu podanego na fakturze za Usługę Okres obowiązywania kończy się natychmiast po wystąpieniu 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 (Rapid Replacement, „RR”) 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 poniższy punkt 6.3.J:

OCHRONA EKRANU

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. Wygasa on 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 Użytkownika. 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, etui, rysików, 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) uszkodzeń spowodowanych przez produkt, który nie jest objęty niniejszą Umową, lub spowodowanych przez zagrożenia biologiczne bądź ludzkie lub zwierzęce płyny ustrojowe.

Postanowienia właściwe dla krajów

Republika Południowej Afryki

H.2 Obsługa zdarzeń objętych gwarancją – Usługa u Użytkownika: następujący punkt H.2.b otrzymuje brzmienie:

Usługa Next Business Service jest dostępna tylko w następujących miastach i w promieniu 0–50 km od nich: Johannesburg, Kapsztad, Durban, Port Elizabeth, Bloemfontein. Klienci z siedzibą usytuowaną ponad 50 km od wymienionych miast będą korzystać z wysyłki kurierem (odbiór/zwrot przez partnera). Jeżeli problem został zgłoszony przez telefon do Centrum Zaangażowania Klienta Premium Care przed godziną 15:00 czasu lokalnego, technik Usługodawcy zostanie oddelegowany do siedziby Użytkownika w następnym dniu roboczym. Usługa ta dostępna jest w godz. 8:00–17:00 od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni świątecznych. Zgłoszenia konieczności uzyskania pomocy otrzymane przez Centrum Zaangażowania Klienta po godzinie 15:00 czasu lokalnego wymagają dodatkowego dnia roboczego na wysłanie technika Usługodawcy. Usługa ta zależy od dostępności części zamiennych. 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 Użytkownikowi naprawiony lub wymieniony produkt na własny koszt.

Wielka Brytania

Punkt 6.2. D1 otrzymuje brzmienie:

D.1. Obsługa w punkcie serwisowym: 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 Użytkownik. Usługodawca zwróci naprawiony lub wymieniony produkt na koszt Użytkownika.

Punkty 6.2, E5, E6 otrzymują brzmienie:

E.5 i E.6. Usługa u Użytkownika – 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 D1 otrzymuje brzmienie:

D.1. Obsługa w punkcie serwisowym: 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 Użytkownik. Usługodawca zwróci naprawiony lub wymieniony produkt na koszt Użytkownika.

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

Usługa u Użytkownika – 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 D4 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, 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 Użytkownikowi 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, Madagaskaru, 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, Republika Południowej Afryki, 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 obowiązują 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 obowiązują 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.