



Zmluva o službách pre osobné počítačové zariadenia spoločnosti Lenovo

OZNÁMENIE: PREČÍTAJTE SI DÔKLADNE TIETO PODMIENKY. TÁTO ZMLUVA O SLUŽBÁCH PRE OSOBNÉ POČÍTAČOVÉ ZARIADENIA SPOLOČNOSTI LENOVO SPOLU SO VŠETKÝMI PRÍPADNÝMI PRÍLOHAMI (ĎALEJ LEN „ZMLUVA“) JE ZÁVÄZNOU PRÁVNOU ZMLUVOU UZATVORENOU MEDZI VAMI (ĎALEJ LEN „ZÁKAZNÍK“ ALEBO „VY“) A POBOČKOU SPOLOČNOSTI LENOVO (ĎALEJ LEN „LENOVO“ ALEBO „MY“). KEĎ POUŽIJETE ALEBO ZAREGISTRUJETE SLUŽBU, VYJADRUJETE TAK SÚHLAS S TÝMITO PODMIENKAMI. AK SI NEŽELÁTE AKCEPTOVAŤ TIETO PODMIENKY, SLUŽBU

NEPOUŽÍVAJTE ANI NEREGISTRUJTE. NAMIESTO TOHO DO TRIDSIATICH (30) DNÍ OD NÁKUPU INFORMUJTE SPOLOČNOSŤ LENOVO ALEBO VÁŠHO PREDAJCU, ČÍM JU ZRUŠÍTE. POKIAĽ SA V 2. ČASTI TEJTO ZMLUVY NEUVÁDZA INAK, AK SA SLUŽBA KEDYKOL'VEK VYUŽIJE ALEBO ZAREGISTRUJE, SPOLOČNOSŤ LENOVO NEPOSKYTNE ŽIADNU NÁHRADU. TÁTO ZMLUVA POZOSTÁVA Z TÝCHTO ČASTÍ:

1. ČASŤ - VŠEOBECNÉ PODMIENKY 2. ČASŤ - PODMIENKY ŠPECIFICKÉ PRE DANÚ KRAJINU

PODMIENKY UVEDENÉ V 2. ČASTI NAHRÁDZAJÚ ALEBO MENIA PODMIENKY Z 1. ČASTI LEN V TOM ROZSAHU, AKO SA UVÁDZA PRE DANÚ KRAJINU.

1. ČASŤ - VŠEOBECNÉ PODMIENKY

Zmluvná strana:

Táto zmluva sa uzatvára medzi vami a subjektom spoločnosti Lenovo v krajine, kde ste si službu zakúpili. Ak v krajine nákupu neexistuje pobočka spoločnosti Lenovo, potom zmluvnou stranou je spoločnosť Lenovo PC HK Ltd.

1 Čo upravuje táto zmluva

Táto zmluva, spolu s obmedzenými záručnými podmienkami spoločnosti Lenovo, je úplnou zmluvou uzatvorenou medzi Vami a spoločnosťou Lenovo v súvislosti s predĺžením záruky, rozšírením záruky, pozáručnými službami a inými službami (ďalej len jednotlivito „služba“ alebo spoločne „služby“), predanými prostredníctvom čísla dielu určeného vo Vašej faktúre alebo na potvrdení objednávky. Nahrádza a ruší predchádzajúce ústne alebo písomné dojednania medzi Vami a spoločnosťou Lenovo v súvislosti so službou. Ďalšie podmienky v akejkoľvek objednávke alebo písomnej komunikácii z Vašej strany sa budú považovať za neplatné. Táto zmluva mení obmedzené záručné podmienky spoločnosti Lenovo len tak, ak sa uvádza nižšie. Výrazy s veľkým začiatočným písmenom majú význam pridelený obmedzenými záručnými podmienkami Lenovo, ktoré sú dostupné na http://www.lenovo.com/warranty/llw_02. **Nie všetky služby sú k dispozícii v každom regióne, krajine alebo pre každý produkt.** Táto zmluva platí len pre konkrétnu službu, ktorú ste si kúpili alebo služby špecifikované v tejto zmluve.

2 Čo neupravuje táto zmluva

Táto zmluva neplatí pre servere, úložiská a telefóny spoločnosti Lenovo. Spoločnosť Lenovo nenesie zodpovednosť za:

- (i) prerušovanú alebo chybnú prevádzku produktu alebo služby,
- (ii) stratu alebo poškodenie vašich dát,
- (iii) žiadny softvérový program, či už poskytnutý s produktom alebo následne nainštalovaný,
- (iv) zlyhanie alebo škodu vzniknutú v dôsledku nesprávneho použitia, zneužitia, nehody, úpravy, nevhodného fyzického alebo prevádzkového prostredia, prírodnej katastrofy, nárazového prúdu, nesprávnej údržby alebo použitia, ktoré nie je v súlade s materiálmi poskytujúcimi informácie o produkte,
- (v) škodu spôsobenú neautorizovaným poskytovateľom služieb,
- (vi) zlyhanie alebo poškodenie spôsobené produktmi tretej strany, vrátane tých, ktoré môže dodávať spoločnosť Lenovo alebo zabudovať do produktu Lenovo na vašu žiadosť,
- (vii) produkty alebo diely produktu Lenovo alebo iného ako Lenovo s upraveným identifikačným štítkom alebo s odstráneným identifikačným štítkom, ani za
- (viii) žiadne poruchy Vášho produktu, ktoré vznikli pred dátumom tejto zmluvy alebo v deň jej uzatvorenia.

3 Registrácia a aktivácia

Registrácia je proces, ktorým spoločnosť Lenovo oprávňuje Váš hardvérový produkt na službu, ktorú ste si zakúpili. Služba sa musí zaregistrovať v spoločnosti Lenovo do tridsiatich (30) dní od dátumu nákupu. V závislosti od typu služby sa okrem registrácie môže vyžadovať aj aktivácia. Proces aktivácie poskytuje dáta o umiestnení, potrebné na dodanie osobitných úrovni služby ako sú podrobne opísané v 6. oddiele.

4 Získanie služby

Obráťte sa na spoločnosť Lenovo alebo oprávneného poskytovateľa služieb pre spoločnosť Lenovo (ďalej len „poskytovateľ služieb“) alebo oprávneného predajcu spoločnosti Lenovo, ak ste produkt kúpili u predajcu, v krajine nákupu. Musíte sa riadiť postupmi pre zistenie problému a postupmi riešenia, ako sú určené. Poskytovateľ služieb sa môže pokúsiť o diagnostikovanie a vyriešenie Vášho problému telefonicky, e-mailom alebo asistenciou na diaľku. Ďalšie informácie nájdete pri návšteve našej stránky support.lenovo.com.

5 Dostupnosť služby

Uvedená úroveň služby nemusí byť k dispozícii vo všetkých lokalitách. Aj keď je služba označená ako dostupná, stále môžu existovať určité geografické obmedzenia, napríklad ostrovy alebo vzdialené regióny alebo nedostatok zaškoleného personálu, to všetko môže zabrániť dodaniu služby. Aj v prípade, že je služba označená ako nedostupná, spoločnosť Lenovo stále môže byť schopná Vaše požiadavky vyriešiť.

6 Ponuky služieb

Služby sú kompatibilné len s určitými produktmi tak, ako sú popísané v tejto zmluve a uvedené na Vašej faktúre.

6.1 Definície služieb

A. Diely vymeniteľné zákazníkom (Customer Replaceable Unit, ďalej len „CRU“)

CRU je vymeniteľná jednotka, ktorú Vám poskytovateľ služieb doručí, aby ste si ju nainštalovali. CRU, ktoré si môžete ľahko nainštalovať, sa nazývajú „samoobslužné CRU“. Inštalácia samoobslužných CRU je Vašou zodpovednosťou. „CRU s voliteľnými servisom“ sú CRU, ktoré vyžadujú technické zručnosti a náradie. Poskytovateľ služieb Vám môže nainštalovať CRU s voliteľnými servisom alebo samoobslužné CRU, ak si zakúpite voliteľnú službu. CRU a ich určenie môžete nájsť na stránke support.lenovo.com/partslookup, alebo sa obráťte na zástupcu spoločnosti Lenovo.

B. Diely na výmenu v teréne (Field Replacement Units, ďalej len „FRU“)

FRU je náhradný diel, ktorý nie je CRU. Inštaláciu FRU má na starosti servisný technik.

C. Technikom inštalované CRU (Technician Installed CRU, ďalej len „TICRU“)

TICRU sa používa za účelom výmeny vnútorného dielu v prípade, ak problém s vaším produktom môže byť odstránený pomocou CRU. Bude k Vám vyslaný servisný technik, ktorý nainštaluje CRU. Výmena externých častí pomocou CRU je Vašou zodpovednosťou.

D. Servis u Vás

Servis u Vás znamená, že ak sa problém s Vaším produktom nedá vyriešiť telefonicky alebo prostredníctvom CRU, oprava sa uskutoční priamo na mieste u Vás. Táto služba je dostupná počas bežných pracovných dní, od pondelka do piatka, okrem sviatkov. Na demontáž a montáž produktu musíte poskytnúť vhodný pracovný priestor. Pri servise poskytnutom v obytných priestoroch musí byť počas návštevy servisného pracovníka vždy prítomná dospelá osoba. Podľa uváženia spoločnosti Lenovo v súvislosti s ďalším skúmaním, skúšaním fungovania, atď., môžu niektoré opravy vyžadovať dokončenie v servisnom stredisku. Ak sa tak stane, poskytovateľ služieb pošle produkt do servisného strediska na vlastné náklady a vráti opravený produkt alebo náhradný produkt.

Servis u Vás je k dispozícii len na niektorých miestach. Servisné oblasti pre konkrétne produkty môžete nájsť na adrese www.lenovocator.com alebo sa obráťte na zástupcu spoločnosti Lenovo. Pre miesta mimo bežných servisných oblastí poskytovateľa služby sa môžu vyžadovať ďalšie poplatky.

E. Pracovná doba pre pokrytie služieb v teréne

-
- Pracovná doba: Pokrytie 9x5 je definované ako 9 hodín denne, 5 dní v týždni, počas bežnej pracovnej doby, okrem miestnych štátnych a národných sviatkov

- 24 hodín 7 dní v týždni: Pokrytie 24x7 je definované ako 24 hodín denne, 7 dní v týždni, 365 dní v roku

F. Doba reakcie 8 hodín

Cieľ reagovať do 8 hodín je časové obdobie od času ukončenia telefonického riešenia a zaznamenania problému až po dodanie CRU alebo príchodu servisného technika k Vám. Toto 8-hodinové obdobie sa pripočítava k priemernej dobe potrebnej na určenie problému od telefonátu pre obe strany, aby sa určil problém a zdefinoval sa potrebný plán činností.

G. Doba reakcie 4 hodiny

Cieľ reagovať do 4 hodín je časové obdobie od času ukončenia telefonického riešenia a zaznamenania problému až po dodanie CRU alebo príchodu servisného technika k Vám. Toto 4-hodinové obdobie sa pripočítava k priemernej dobe potrebnej na určenie problému od telefonátu pre obe strany, aby sa určil problém a zdefinoval sa potrebný plán činností.

H. Zástupca spoločnosti Lenovo

Zástupca spoločnosti Lenovo bude znamenať predajcu spoločnosti Lenovo, zástupcu kontaktného centra, oprávneného predajcu alebo distribútora spoločnosti Lenovo.

6.2 Opis ponuky služieb

A. Predĺženie záruky

Trvanie predĺženej záruky pre Váš produkt bude platiť pre také obdobie, aké si zakúpite, počnúc dňom začatia pôvodnej základnej záruky. Každé predĺženie sa musí zakúpiť počas pôvodnej základnej záruky produktu (napríklad ak pôvodná záruka je 1 rok a ak sa predĺženie záruky kúpi na 3 roky, potom celkový počet rokov predĺženej záruky je 3 roky). Diely spotrebované prostredníctvom používania produktu, napríklad snímací hrot, digitálne pero a batérie, táto služba nepokrýva. Záručná doba pre všetky batérie, snímacie hroty a digitálne perá Lenovo je obmedzená na 12 mesiacov, pokiaľ nie je špecifikované inak. Pokiaľ si nekúpite osobitné predĺženie záruky pre batérie, záručná doba pre vašu batériu skončí na konci doby určenej vo Vašej obmedzenej záruke spoločnosti Lenovo.

B. Predĺženie záruky pre batérie

Trvanie predĺženej obmedzenej záruky spoločnosti Lenovo pre batérie vo vašom produkte bude platiť pre také obdobie, aké si zakúpite, počnúc dátumom začiatku pôvodnej záručnej doby batérií. V prípade zlyhania batérie v priebehu predĺženého obdobia po pôvodnej základnej záručnej dobe Vašej batérie máte nárok na jednu výmenu batérie. Batéria vo vašom produkte je CRU, takže Vám dodáme náhradnú batériu. Táto služba musí byť zakúpená pred ukončením pôvodnej základnej záručnej doby batérií produktu.

C. Predĺženie záruky pre interné batérie

Trvanie predĺženej obmedzenej záruky spoločnosti Lenovo pre batérie vo vašom produkte bude platiť pre také obdobie, aké si zakúpite, počnúc dátumom začiatku pôvodnej záručnej doby batérií. V prípade zlyhania batérie v priebehu predĺženého obdobia po pôvodnej základnej záručnej dobe Vašej batérie máte nárok na jednu výmenu batérie. Batéria vo vašom produkte je utesená batéria a nie je to CRU, preto sa vymení v sklade alebo u Vás, podľa toho, aké rozšírenie záruky ste si zakúpili. Táto služba sa musí zakúpiť pred ukončením pôvodnej základnej záručnej doby batérií produktu.

D. Rozšírenie záruky

Typ služby Vašej obmedzenej záruky spoločnosti Lenovo a prípadné predĺženie záruky sa rozšíri na typ služby nižšie podľa možností pre rozšírenie záručného servisu, ktoré si zakúpite. Pre uznanie up-gradu pre systém, systém musí tiež pokrývať pôvodná alebo predĺžená záruka.

D.1. Servis v opravovni: Ak sa problém s Vaším produktom nedá vyriešiť telefonicky alebo pomocou CRU, Váš produkt sa opraví alebo vymení v určenom servisnom stredisku. Zodpovedáte za odpojenie produktu a zabalenie do prepravného obalu spolu s inými dielmi alebo informáciami, ktoré požaduje spoločnosť Lenovo a vrátenie produktu do určeného servisného strediska. Náklady za prepravu zaplatí poskytovateľ služby.

Po vyriešení problému spoločnosť Lenovo dodá produkt na adresu, ktorú ste zaregistrovali. Ak s produktom nezabalíte a nepošlete nejaké diely, budete zodpovedať za náklady na ich zabezpečenie.

D.2. Skladovanie: Ak sa problém s Vaším produktom nedá vyriešiť telefonicky alebo pomocou CRU, Váš produkt bude opravený alebo vymenený v určenom servisnom stredisku na Vaše riziko a na Vaše náklady. Po oprave alebo výmene produktu si ho budete môcť vyzdvihnúť. Ak si produkt v rozumnej dobe nevyzdvihnete, poskytovateľ služby môže produkt zlikvidovať, ak to uzná za vhodné, bez toho, aby voči Vám mal nejaké záväzky.

D.3. Expedičný sklad: Ak sa problém s Vaším produktom nedá vyriešiť telefonicky alebo pomocou CRU, Váš produkt sa opraví alebo vymení prednostne v určenom servisnom stredisku. Zodpovedáte za odpojenie produktu, jeho zabalenie do prepravného obalu a prepravu produktu do určeného servisného strediska. Náklady za prepravu zaplatí poskytovateľ služby.

D.4. Servis u Vás: Ak sa problém s Vaším produktom nedá vyriešiť telefonicky alebo prostredníctvom CRU, oprava sa uskutoční priamo u Vás. Táto služba je dostupná počas bežných pracovných dní, od pondelka do piatka, okrem sviatkov.

D.5. Servis u Vás – Reakcia počas druhého pracovného dňa (Second Business Day, ďalej len „SBD“): Ak sa problém s vaším produktom nedá vyriešiť telefonicky alebo prostredníctvom CRU, oprava sa uskutoční priamo u Vás. Bude k Vám vyslaný servisný technik, ktorý k Vám príde počas dvoch pracovných dní. Táto služba je dostupná počas bežných pracovných dní, od pondelka do piatka, okrem sviatkov. Pri podporných telefonátoch do zákaznickeho centra po 16:00 bude vyslanie servisného technika vyžadovať ďalší deň.

D.6. Servis u Vás – Reakcia počas nasledujúceho pracovného dňa (Second Business Day, ďalej len „NBD“): Ak sa problém s vaším produktom nedá vyriešiť telefonicky alebo prostredníctvom CRU, oprava sa uskutoční priamo u Vás. Bude k Vám vyslaný servisný technik, ktorý k Vám príde nasledujúci pracovný deň. Táto služba je dostupná počas bežných pracovných dní, od pondelka do piatka, okrem sviatkov. Pri podporných telefonátoch do zákaznickeho centra po 16:00 bude vyslanie servisného technika vyžadovať ďalší deň. Táto služba je dostupná len v prípade, keď sú dostupné servisné diely.

D.7. Servis u Vás – reakcia do 8 hodín (24x7): Ak sa problém s vaším produktom nedá vyriešiť telefonicky alebo prostredníctvom CRU, oprava sa uskutoční priamo u Vás. Po telefonickom určení problému k Vám bude vyslaný servisný technik do ôsmich hodín, ako je opísané v oddiele tejto zmluvy o dobe reakcie. Táto služba je dostupná 24 hodín denne, 7 dní v týždni a 365 dní v roku. Pred vyslaním servisného technika musíte postupovať podľa postupov na telefonické určenie problému. Poskytnutie tejto služby závisí od dostupnosti servisných dielov. Táto služba a umiestnenie produktu sa musí aktivovať v spoločnosti Lenovo. Ak zmeníte umiestnenie produktu, musíte aktiváciu umiestnenia aktualizovať. Pokyny pre aktiváciu umiestnenia môžete nájsť na adrese www.lenovo.com/registration. Táto služba nemusí byť dostupná do tridsiatich (30) dní po aktivácii umiestnenia.

D.8. Servis u Vás - reakcia do 4 hodín (pracovná doba): Ak sa problém s vaším produktom nedá vyriešiť telefonicky, oprava sa uskutoční u Vás do 4 hodín, ako sa opisuje v oddiele tejto zmluvy o dobe reakcie. Po telefonickom zistení problému k Vám bude vyslaný servisný technik. Pred vyslaním servisného technika musíte postupovať podľa postupov na telefonické určenie problému. Táto služba je dostupná počas bežných pracovných dní, od pondelka do piatka, okrem sviatkov. Táto služba je dostupná len v prípade, keď sú dostupné servisné diely. Táto služba a umiestnenie produktu sa musí aktivovať v spoločnosti Lenovo. Ak zmeníte umiestnenie produktu, musíte aktiváciu umiestnenia aktualizovať. Pokyny pre aktiváciu umiestnenia môžete nájsť na adrese www.lenovo.com/registration. Táto služba nemusí byť dostupná do tridsiatich (30) dní po aktivácii umiestnenia.

D.9. Servis u Vás – reakcia do 4 hodín (24x7): Ak sa problém s Vaším produktom nedá vyriešiť telefonicky, oprava sa uskutoční priamo u Vás. Po telefonickom zistení problému k Vám do 4 hodín bude vyslaný servisný technik. Táto služba je dostupná 24 hodín denne, 7 dní v týždni a 365 dní v roku. Pred vyslaním servisného technika musíte postupovať podľa postupov na telefonické určenie problému. Poskytnutie tejto služby závisí od dostupnosti servisných dielov. Táto služba a umiestnenie produktu sa musí aktivovať v spoločnosti Lenovo. Ak zmeníte umiestnenie produktu, musíte aktiváciu umiestnenia aktualizovať. Pokyny pre aktiváciu umiestnenia môžete nájsť na adrese www.lenovo.com/registration.

D.10. Medzinárodné rozšírenie záručného servisu: Medzinárodné rozšírenie záručného servisu („rozšírenie IWS“) umožňuje zákazníkom, ktorí cestujú s rozšírením IWS, aby dostali službu vo vhodnej krajine, inej ako je krajina, kde bola služba zakúpená. Dĺžka rozšírenia IWS je založená na dĺžke základného záručného obdobia v pôvodnej krajine, kde bol typ zariadenia prvýkrát predaný. Dodanie služby sa určí podľa cieľovej krajiny, možnosti poskytnutia služby a dostupnosti náhradných dielov v cieľovej krajine. Spoločnosť Lenovo sa nezaväzuje, že rovnaký spôsob zakúpenej služby v pôvodnej krajine sa poskytne aj v cieľovej krajine. Postupy pre servis sa menia podľa krajiny a niektorá služba a/alebo diely nemusia byť dostupné vo všetkých krajinách. To môže spôsobiť, že vybrané diely sa nahradia ekvivalentnými pre danú krajinu. Niektoré krajiny môžu pred rozšírením IWS požadovať ďalšiu dokumentáciu, napríklad doklad o kúpe alebo doklad o riadnom dovoze. Možnosti dodania služby pre konkrétne krajiny môžete nájsť v príručke pre bezpečnosť, záruku a nastavenie pre typ Vášho zariadenia

6.3 Ponuka iných služieb

A. Technikom inštalované CRU

Ak sa problém s Vaším produktom môže vyriešiť prostredníctvom CRU na výmenu vnútorného dielu, bude k Vám vyslaný servisný technik podľa typu príslušného servisného zásahu, aby CRU nainštaloval. Výmena externých častí pomocou CRU je vo Vašej zodpovednosti.

B. Služba Ponechaj si svoj disk

Služba Ponechaj si svoj disk Vám umožňuje ponechať si svoj chybný disk, ktorý sa vymenil v rámci obmedzenej záruky spoločnosti Lenovo. Táto služba sa vzťahuje na pôvodný disk vo vašom produkte a každú výmenu disku, ktorá sa uskutoční v L505-0083-00SK 10.2019

rámci obmedzenej záruky spoločnosti Lenovo. Spoločnosti Lenovo musíte poskytnúť výrobné číslo každého disku, ktorý si ponecháte v rámci tejto služby, a vyplniť každý dokument, ktorý Vám Lenovo poskytne, ako potvrdenie, že ste si svoj pevný disk ponechali. Táto služba neplatí pre žiadny disk, ktorý Vám spoločnosť Lenovo poskytne za produkt, ktorý ste si nekúpili.

C. Ochrana pred náhodným poškodením (Accidental Damage Protection, ďalej len „ADP“)

Táto služba pokrýva prevádzkovú alebo štrukturálnu poruchu spôsobenú:

- (i) rozliatím tekutiny na klávesnicu,
- (ii) neúmyselným nárazom alebo pádom z výšky menšej ako pätnásť (15) stôp alebo päť (5) metrov,
- (iii) elektrickým prepätím, ktoré poškodí obvody produktu, alebo poruchou integrovanej obrazovky, spoločnosť Lenovo produkt opraví alebo vymení (podľa vlastného uváženia); avšak za predpokladu, že poškodenie výrobku spôsobila nehoda a nie je úmyselné.

Táto služba sa vzťahuje len na diely nainštalované v produkte v čase nákupu, vrátane vnútornej centrálnej procesorovej jednotky, integrovaného pevného disku, integrovanej optickej mechaniky, integrovanej klávesnice, integrovaného ukazovacieho zariadenia, integrovanej obrazovky, voliteľných funkcií nainštalovaných spoločnosťou Lenovo v čase nákupu a dielov, ktoré spoločnosť Lenovo dodáva ako štandardnú funkciu s produktom.

Táto služba nepokrýva:

- a. CRU batérie, žiarovky, pamäťové disky, prepojovacie vodiče, AC adaptéry, kufríky alebo puzdrá na prenášanie, snímacie hroty alebo perá digitalizátora, odkladacie lôžka, dokovacie stanice, replikátory portov, externé klávesnice, tlačiarne, skenery, externé disky, softvér (predinštalovaný alebo zakúpený samostatne), kazety, CD, DVD, film alebo iné médium, externé modemy, externé reproduktory, monitory, externé myši alebo iné vstupné/výstupné zariadenia, projektory,
- b. všetky ostatné diely, ktoré nie sú internou súčasťou produktu, už existujúce chyby Vášho produktu, ku ktorým došlo pred alebo v deň uzatvorenia tejto zmluvy, voliteľné funkcie, ktoré nenainštalovala spoločnosť Lenovo v čase nákupu, príslušenstvo zakúpené ako doplnok k základnej jednotke, produkty tretích strán (na ktorých nie je logo spoločnosti Lenovo), dokonca ani vtedy, keď ich predala spoločnosť Lenovo, produkty nezakúpené od spoločnosti Lenovo ani žiadne produkty, ktoré opravoval niekto iný ako spoločnosť Lenovo alebo poskytovateľ služieb oprávnený spoločnosťou Lenovo. c. bežné opotrebenie produktu,
- d. diely určené na vymieňanie alebo spotrebu - napr. batérie, snímací hrot, pero digitalizátora, atď.
- e. poškodenie vzhľadu (napríklad škrabance, preliačiny alebo praskliny, ktoré nemajú vplyv na funkčnosť výrobku alebo štrukturálnu celistvosť),
- i. poškodenie spôsobené zneužívaním, nesprávnym používaním, neoprávnenou úpravou, nevhodným fyzickým alebo prevádzkovým prostredím, nesprávnou údržbou kýmkoľvek iným ako poskytovateľmi služieb autorizovanými spoločnosťou Lenovo, odstránením originálnych dielov alebo úpravou produktu alebo identifikačných štítkov, ii. škody spôsobené produktom, na ktoré sa nevzťahuje táto zmluva alebo spôsobené biologickým nebezpečenstvom alebo ľudskými alebo zvieracími telesnými tekutinami, alebo
- iii. krádež, stratu alebo poškodenie spôsobené požiarom, povodňou alebo prírodnou katastrofou, vojnou, terorizmom, vyššou mocou

Nákupné obdobie pre ADP: ADP sa musí kúpiť s produktom alebo do deväťdesiatich (90) dní od nákupu produktu.

Obdobie platnosti ADP: ADP sa začína začiatkom záručnej doby produktu. Ukončí sa na konci obdobia uvedeného vo Vašej faktúre. Obdobie platnosti ADP sa končí okamžite, ak sa Váš produkt podľa tejto zmluvy vymení.

Čakacia doba pre ADP: Keď ADP kúpite následne po nákupe Vášho produktu, nebudete si môcť uplatňovať svoje práva na službu počas tridsať (30) dní od dátumu nákupu služby. Spoločnosť Lenovo si vyhradzuje právo skontrolovať Váš produkt pred súhlasom s poskytnutím služby, keď sa služba zakúpi následne po nákupe Vášho produktu.

D. Prioritná technická podpora

Táto služba poskytuje prístup k technikom vyššej úrovne 24 hodín denne 7 dní v týždni. Keď sa obrátite na technika, musíte postupovať podľa postupov na určenie problému podľa usmernení technika. Technik sa pokúsi diagnostikovať a vyriešiť Váš problém po telefóne a môže Vás vyzvať, aby ste stiahli a inštalovali aktualizácie softvéru. Ak sa problém, na ktorý sa vzťahuje obmedzená záruka spoločnosti Lenovo, nemôže vyriešiť telefonicky, servisné služby zariadi technik podľa príslušnej služby záručného servisu.

D.1 Podpora softvéru spoločnosti Lenovo a tretej strany pre prioritnú technickú podporu

Spoločnosť Lenovo bude poskytovať priamu telefonickú podporu pre inštaláciu a základné problémy s použitím základného softvéru (podporovaný softvér definovaný poskytovateľom softvéru spoločnosti Lenovo a tretej strany). Ak spoločnosť Lenovo určí, že fungovanie Vášho produktu súvisí so softvérovou aplikáciou tretej strany (zahrnuté v zozname spolupráce medzi spoločnosťou Lenovo a poskytovateľom softvéru a tretej strany), spoločnosť Lenovo sa obráti na dodávateľa softvéru tretej strany, otvorí požiadavku na servis vo vašom mene a prenesie Vašu požiadavku na dodávateľa softvéru. Spoločnosť Lenovo nezodpovedá za softvér tretej strany alebo konanie prípadne opomenutie niektorého dodávateľa softvéru. Táto služba je dostupná len vtedy, keď máte potrebné licencie, zmluvy o podpore a oprávnenia od dodávateľa softvéru. Táto služba je dostupná na podporu softvéru spoločnosti Lenovo a vzťahujú sa na ňu podmienky Vašej licenčnej zmluvy so spoločnosťou Lenovo.

E. Premier Support

Spoločnosť Lenovo poskytne:

E.1 Prvotné kontaktné stredisko na Premier Support s cieľom umožniť:

- a) vzdialené odstraňovanie problémov a pomoc pri diagnostike (vrátane prípadného pripojenia k Vášmu systému alebo produktom cez zabezpečené internetové pripojenie),
- b) podporu podporovaného softvéru výrobcu originálneho vybavenia (Original Equipment Manufacturer, ďalej len „OEM“) (len pre systémy),
- c) pomoc pri konfigurácii, vrátane obnovenia frekvencie rozlíšenia, nastavenia displeja, interoperability viacerých monitorov, pripojenia k projektoru alebo televízoru a podpory populárneho softvéru, ovládačov zariadení, hier, nastavení aplikácií a počítačového dizajnového softvéru (iba pre monitory),
- d) informovanie v súvislosti s riadením Vášho záručného incidentu, aby sa pomohlo pri jeho sledovaní, postupe a uzatvorení,
- e) overenie výrobného čísla Vášho produktu a oprávnení na službu,
- f) zistenie, či Váš problém je záručným incidentom, a zistenie, či Váš záručný incident sa môže vyriešiť prostredníctvom niektorej z možností uvedenej nižšie (na základe vlastného uváženia spoločnosti Lenovo) a g) servis NBD u Vás (len pre systémy),
- h) služby výmeny produktov NBD (len pre monitory).

E.2 Manažéra pre technické záležitosti (Technical Account Manager, ďalej len „TAM“), aby poskytol:

- a) informovanie v súvislosti s riadením Vášho záručného incidentu, aby sa pomohlo pri jeho sledovaní, postupe a uzatvorení,
- b) riadenie stupňovania a jedinú, určené kontaktné miesto pre riadenie každého Vášho záručného incidentu,
- c) koordináciu alebo realizáciu servisu NBD u Vás, keď sa vyžaduje (len pre systémy),
- d) podporu pre požiadavky na predbežné sieťové pripojenie (len pre systémy),
- e) ak je to potrebné, koordináciu alebo implementáciu služby výmeny produktov NBD (len pre monitory), a
- f) online podporu pre podporné fóra spoločnosti Lenovo.

E.3 Riešenie záručných incidentov Premier Supportu na diaľku

Po ukončení odstraňovania porúch v telefonickom centre prvej podpory, ak je to potrebné (podľa určenia spoločnosti Lenovo), spoločnosť Lenovo sa pokúsi Váš záručný incident odstrániť na diaľku.

E4. Stanovenie priorít dielov pre Premier Support

Stanovenie priorít pre priradenie dielov pre prípady záručných incidentov. Dostupnosť dielov môže ovplyvniť dodanie služieb SLA.

E.5 Podporu pre podporovaný softvér OEM pre Premier Support

Podpora pre podporovaný softvér OEM zahŕňa spoluprácu pri zapojení OEM v súvislosti s otázkami o podporovanom softvéri OEM, podľa nasledovného:

- a) poskytnutie pomoci s operačným systémom a pri nastavení súvisiacom s podporným softvérom OEM (Poznámka: Pomoc pri nastavení zahŕňa podporu iba pre podporný softvér OEM, základné otázky/otázky na spôsob ako, otázky na definovanie funkcií a dostupnú pomoc pri oprave/úprave a implementácii OEM),
- b) TAM spoločnosti Lenovo vo funkcii jediného kontaktného miesta na uľahčenie komunikácie medzi vami a OEM.
- c) kým sa Váš problém nezistí, neizoluje a neposunie na úroveň OEM, TAM spoločnosti Lenovo sa spojí s OEM, aby sa zaregistroval Váš problém. TAM spoločnosti Lenovo bude potom sledovať problém a bude aktualizovať stav a navrhované riešenia,
- d) pred službou musíte mať všetky potrebné licenčné zmluvy a zmluvy na podporu s OEM,
- e) spoločnosť Lenovo nie je zodpovedná za funkčnosť softvéru, produktov alebo služieb OEM,
- f) spoločnosť Lenovo neručí za to, že sa vyrieši každý problém,
- g) riešenia zo strany OEM nemusia byť k dispozícii. Akceptujete, že aj tam, kde nie je k dispozícii žiadne riešenie alebo kde riešenie nie je pre Vás prijateľné, povinnosť spoločnosti Lenovo poskytnúť spoluprácu je splnená.
 - a) musíte mať všetky potrebné licencie a zmluvy o podpore súvisiace s podporovaným softvérom OEM.
- h) musíte udržiavať najnovšie minimálne verzie alebo konfigurácie, ktoré sa vyžadujú pre produkty Lenovo (podľa support.lenovo.com) a podporovaný softvér OEM

E.6 Služby Smart Office

Lenovo bude poskytovať nasledovné Služby Smart Office, a to na diaľku, ako aj u Vás na mieste ("Služby Smart Office") s

Think Smart Hub 500, Think Smart Hub 700 a ich nasledovnými Smart Office produktmi označeným Lenovo ("Produkty Smart Office"). Služby Smart Office sú dostupné s Produktmi Smart Office len vo vybraných krajinách uvedených na vašej faktúre alebo objednávčkovej dokumentácii. Na získanie Služieb Smart Office, musia Zákazníci dodržať proces registrácie / autorizácie uvedený v tejto Zmluve do 30 dní od dátumu kúpy Služby Smart Office. Zákazník poskytne prístup k sebe, svojim sieťam a personálu ak je to potrebné na dokončenie jednotlivých Služieb Smart Office zvolených Zákazníkom.

Okrem toho Zákazník poskytne spoločnosti Lenovo písomné potvrdenie o podrobnostiach Služby Smart Office pred začatím poskytovania každej služby Smart Office. Pokiaľ nie je medzi spoločnosťou Lenovo a zákazníkom vopred dohodnuté inak, Služby Smart Office sú k dispozícii počas bežných pracovných hodín, od pondelka do piatku, okrem sviatkov.

E.6.1. Služba ASSESS: Spoločnosť Lenovo na diaľku posúdi pripravenosť Zákazníkovho prostredia na podporu Produktov Smart Office. Spoločnosť Lenovo poskytne správu o zhodnotení v rámci podpory Služby ASSESS. Pred začatím Služby ASSESS musí Zákazník dokončiť proces registrácie na stránke www.lenovo.com/registration

E.6.2. Služba DEPLOY: Spoločnosť Lenovo na diaľku nakonfiguruje, integruje a overí inštaláciu Produktov Smart Office do prostredia Zákazníka. Spoločnosť Lenovo nebude inštalovať koncové (backend) servery alebo služby ani iné požiadavky na infraštruktúru potrebné na podporu Produktov Smart Office. Zákazník je zodpovedný za zabezpečenie fungovania Produktu Smart Office v prostredí Zákazníka. V prípade problémov s integráciou Produktov Smart Office v prostredí Zákazníkov bude Lenovo poskytovať informácie o nápravných krokoch. Pred začatím Služby DEPLOY musí Zákazník dokončiť proces registrácie na stránke www.lenovo.com/registration

E.6.3. Služba TRAIN: Spoločnosť Lenovo poskytne na diaľku všeobecné školenie a dokumentáciu, ktoré pomôžu Zákazníkovi porozumieť (i) funkcii a prevádzke Produktov Smart Office (ii) ako posúdiť, či prostredie Zákazníka podporuje Produkty Smart Office, (iii) zavádzať Produkty Smart Office v prostredí Zákazníka a (iv) všeobecnú údržbu a riešenie problémov s Produktmi Smart Office. Pred začatím Služby TRAIN musí Zákazník dokončiť proces registrácie na stránke www.lenovo.com/registration

E.6.4. Služba MAINTAIN: Zákazníkom, ktorí nainštalovali Produkty Smart Office vo svojich prostrediach poskytne Lenovo na diaľku nepretržitú technickú podporu, vrátane zisťovania problémov a odporúčaní v súvislosti s opravami, aby bolo zabezpečené správne fungovanie Produktov Smart Office, a to počas doby trvania Služby MAINTAIN. Spoločnosť Lenovo poskytne Zákazníkovi asistenciu pri identifikácii problémov súvisiacich so softvérom, poskytne usmernenie pre všetky odporúčané aktualizácie softvéru a poskytne usmernenie o interoperabilite tretích strán a integrácii s Produktmi Smart Office Products. Služba MAINTAIN je platná po dobu určitú od dátumu nákupu. Pred začatím Služby MAINTAIN musí Zákazník dokončiť proces registrácie na stránke www.lenovo.com/registration

E.6.5. Služba Full Onsite: Spoločnosť Lenovo bude poskytovať priamo u Zákazníka na mieste služby v rámci nasadenie Produktov Smart Office, ktoré zahŕňajú konfiguráciu, integráciu, prispôsobenie, optimalizáciu a overenie inštalácie Produktov Smart Office do prostredia Zákazníka, vrátane riešenia problémov a riešenia nezrovnalostí s inštaláciou, aby sa zabezpečilo správne nastavenie a fungovanie Produktov Smart Office v prostredí Zákazníka. Služby Full Onsite sú obmedzené na jedno fyzické miesto Zákazníka, pokiaľ sa spoločnosť Lenovo a Zákazník nedohodnú inak. Zákazník je povinný zabezpečiť prístup k svojim zariadeniam a sieťovej infraštruktúre, zabezpečiť dostupnosť príslušného personálu na uľahčenie Služby a je povinný poskytnúť Službe primeraný pracovný priestor. Spoločnosť Lenovo nezodpovedá za zmeny v zariadení Zákazníka, vrátane, no nie výlučne za kabeláž, presun nábytku, premiestnenie alebo poškodenie priečok alebo stien v priestoroch Zákazníka. Pred začatím Služby Full Onsite musí Zákazník dokončiť proces registrácie na stránke www.lenovo.com/registration

F. Nárok na medzinárodné služby (International Service Entitlement, ďalej len „ISE“)

F.1 ISE Služby Utesnená batéria a Ponechaj si svoj disk

ISE umožňuje Zákazníkovi, ktorí cestujú s produktom spoločnosti Lenovo alebo menia jeho umiestnenie, aby dostali službu Utesnená batéria a/alebo Ponechaj si svoj disk (Keep Your Drive, KYD) v každej krajine, kde takúto službu spoločnosť alebo oprávnení predajcovia spoločnosti Lenovo oznámili a kde ju predávajú. Dĺžka poskytovania služby je založená na pôvodnom záručnom období pridelenom v pôvodnej krajine, kde službu prvýkrát spoločnosť Lenovo alebo oprávnený predajca spoločnosti Lenovo predali. Služba ISE musí byť zakúpená ako doplnková služba k službe Utesnená batéria a KYD, ale len raz pre každú kombináciu služieb. Vo všetkých krajinách nemusia byť dostupné všetky služby a pre všetky produkty.

F.2 ISE Ochrana pred náhodným poškodením (Accidental Damage Protection, ďalej len „ADP“)

ISE umožňuje Zákazníkovi, ktorí cestujú s produktom spoločnosti Lenovo, alebo menia jeho miesto, aby dostali službu ochrany pred náhodným poškodením "ADP" v každej krajine, kde takúto službu spoločnosť alebo oprávnení predajcovia spoločnosti Lenovo oznámili a kde ju predávajú. Dĺžka služby je založená na pôvodnom záručnom období pridelenom v pôvodnej krajine, kde službu prvýkrát spoločnosť Lenovo alebo oprávnený predajca spoločnosti Lenovo predali. Služba ISE musí byť zakúpená ako doplnková služba k službe ADP, ale len raz pre každú kombináciu služieb.

G. Pozáručný servis

Ak bude pozáručný servis zakúpený pred ukončením základnej záruky alebo inej služby opisanej v tejto zmluve, začne plynúť deň po ukončení základnej záruky alebo inej služby. Ak sa pozáručný servis zakúpi po ukončení základnej záruky alebo inej zakúpenej služby, pozáručný servis sa začína v deň nákupu. Pozáručný servis je pre produkty Lenovo k dispozícii iba vtedy, ak je produkt v dobrom funkčnom stave, ako to určí spoločnosť Lenovo. Spoločnosť Lenovo si vyhradzuje právo prehliadnuť produkt do mesiaca od dátumu nákupu pozáručného servisu. Ak spoločnosť Lenovo zistí, že produkt nie je v dobrom funkčnom stave, spoločnosť Lenovo Vám to oznámi a povie Vám aj náklady za uvedenie produktu do dobrého funkčného stavu. Ak si zvolíte možnosť, že nechcete uviesť produkt do dobrého funkčného stavu na Vaše náklady, môžete odmietnuť pozáručný servis a dostanete späť nákupnú cenu.

H. Service Engagement Manažér (ďalej len „SEM“)

SEM pôsobí ako zástanca zákazníkov, ktorý sa usiluje o pozitívne skúsenosti zákazníkov so službami a spokojnosť zákazníkov. Každému účtu, ku ktorému je pridelený, zabezpečuje:

- a. jednotný celosvetový kontakt pre všetky problémy s dodaním produktových služieb spoločnosti Lenovo
- b. priebežné monitorovanie poskytovaných služieb spoločnosti Lenovo a riadenie koncových prípadov až do vyriešenia problému
- c. manažment eskalácie pre všetky incidenty súvisiace so zárukou. SAM bude informovať zákazníka a koordinovať akčné plány s internými tímami Lenovo a externými tímami až do ich vyriešenia.
- d. štandardné správy ("report") týkajúce sa metrik, ktoré sledujú poskytované služby a riešenia problémov. Príklady môžu zahŕňať: Incidenty podľa typu (CCI, Depot, CRU, Onsite), Výkon prvotnej opravy %, množstvo reklamácií, podrobnosti o náhradných dieloch systému, atď. Osobitné správy budú tiež poskytnuté ak sa na tom dohodnú SAM a zákazník. Minimálna frekvencia je štvrtročná.
- e. pravidelné angažovanie ("engagement") so zákazníkom, či už osobne alebo na diaľku za účelom kontroly podrobností o výkone služby pre úplnú inštaláciu základňu počítača Lenovo k danému účtu.

I. Podpora Premium Care

Premium Care je doplnková služba, ktorá je k dispozícii pre vybrané hardvérové produkty spoločnosti Lenovo len za príplatok. Týka sa len prípadu, keď ste sa rozhodli zakúpiť prémiovú starostlivosť. Aby sa predišlo pochybnostiam, Premium Care nie je štandardnou/predvolenou ponukou. V prípade zakúpenia bude služba Premium Care platná súbežne so zárukou spoločnosti Lenovo Limited Warranty. Nebude mať vplyv na žiadne z vašich štatutárnych práv, ktoré poskytuje spotrebiteľské právo.

Premium Care bude zahŕňať:

- Prístup k zákazníkemu centru
- Riešenie problémov ohľadom záruky
- Riešenie problémov na diaľku
- Softvérovú podporu od výrobcu pôvodného zariadenia (OEM)
- Komplexnú podporu softvéru
- Pomoc v začiatkoch
- Ročnú kontrolu stavu systému

I.1 Centrum zákazníckej podpory

Centrum zákazníckej podpory Premium Care je k dispozícii v pracovných dňoch od 9:00 do 18:00 s výnimkou všetkých príslušných miestnych sviatkov. Centrum zákazníckej podpory Premium Care poskytuje:

- a) Pomoc pri odstraňovaní problémov na diaľku a diagnostiku (vrátane možného pripojenia k vášmu systému alebo produktom prostredníctvom zabezpečeného internetového pripojenia);
- b) Posúdenie potreby a, podľa potreby poskytnutie podpory softvéru podporovaného výrobcom pôvodného zariadenia (OEM), ako je definované nižšie;
- c) Poskytovanie informácií ohľadom vášho problému so zárukou a riadenie prípadov s cieľom pomôcť sledovať, napredovať a uzavrieť;
- d) Overenie výrobného čísla vášho produktu a oprávnení na servis;
- e) Zistenie, či váš problém je problémom so zárukou; a rozhodnutie, či sa váš problém so zárukou dá vyriešiť prostredníctvom jednej zo služieb centra zákazníckej podpory Premium Care uvedených v tejto časti H (podľa uváženia spoločnosti Lenovo); a
- f) Posúdenie potreby a podľa potreby vyslanie servisu na mieste do miesta vášho bydliska (okrem tabletov)

I.2 Riešenie problémov so zárukou – Servis na mieste

a) Po dokončení riešenia problému s centrom zákazníckej podpory Premium Care, ak je to potrebné (podľa uváženia spoločnosti Lenovo), poskytne spoločnosť Lenovo v mieste vášho bydliska servis na mieste na vyriešenie vášho problému so zárukou.

b) Servisy na mieste sú k dispozícii na určitých miestach. Servisné oblasti zistíte kontaktovaním kontaktného centra spoločnosti Lenovo. Na služby poskytované mimo bežnej servisnej oblasti poskytovateľa služieb sa môžu vzťahovať dodatočné poplatky. Ak bude telefonické riešenie problému prostredníctvom centra zákazníckej podpory Premium Care dokončené pred 14:00 hod.miestneho času, bude v nasledujúci pracovný deň vyslaný k vám domov technický pracovník poskytovateľa služieb. Táto

služba je k dispozícii od pondelka do piatku od 9:00 hod. do 17:00 hod. okrem sviatkov. V prípade hovorov prijatých centrom zákazníckej podpory po 14:00 hod. miestneho času, bude potrebný ďalší pracovný deň na vyslanie technika zo strany poskytovateľa servisu. Táto služba závisí od dostupnosti servisných častí. Na demontáž a opätovnú montáž produktu musíte poskytnúť vhodný pracovný priestor. Niektoré opravy budú musieť byť vykonané v servisnom stredisku. Ak áno, poskytovateľ služieb zašle produkt do servisného strediska na svoje náklady a opravený alebo náhradný produkt vám na svoje náklady vráti.

c) Servisy na mieste:

(i) sú k dispozícii iba pre vybrané modely produktov Lenovo a to notebooky, stolové počítače a zariadenia typu všetko-v jednom;

(ii) Je možné, že poskytovateľ servisu Lenovo vás bude informovať o čase očakávaného príchodu, a ak áno, požiada vás o potvrdenie vašej prítomnosti na danom mieste v danom čase. Časy príchodu budú závisieť od vášho registrovaného miesta a rýchlosti vašej odpovede na žiadosť spoločnosti Lenovo o potvrdenie času príchodu;

(iii) nezaručujú vyriešenie problému so zárukou ani vyriešenie problému so zárukou v danom časovom období;

(iv) Požiadavkou je, že keď potvrdíte svoju prítomnosť v čase očakávaného príchodu a keď sa nebudete v tom čase nachádzať na vašom registrovanom mieste, poskytovateľ servisu Lenovo u vás nechá svoje kontaktné údaje ako dôkaz, že sa návšteva uskutočnila. V prípade opakovanej absencie môže spoločnosť Lenovo účtovať ďalší poplatok za všetky potrebné návštevy.

I.3 Riešenie problému so zárukou na diaľku

Po ukončení riešenia problému prostredníctvom centra zákazníckej podpory Premium Care, ak bude potrebné, (podľa uváženia spoločnosti Lenovo), sa môže spoločnosť Lenovo pokúsiť vyriešiť váš problém so zárukou na diaľku.

I.4 Podpora pre softvér podporovaný OEM

Súčasťou podpory pre softvér podporovaný OEM ako je zadaná nižšie, zo strany spoločnosti Lenovo, je poskytnutie počiatočného bodu kontaktu a spolupráce s OEM ohľadom obáv so softvérom podporovaným OEM, v zmysle nasledujúcich bodov:

a) Poskytovanie pomoci s operačnými systémami a nastaveniami spojenými so softvérom podporovaným OEM (Poznámka – pomoc s nastavením zahŕňa len podporu softvéru podporovaného OEM; základné otázky/o postupoch; otázky týkajúce sa definície funkcií; a dostupnú pomoc s opravami a implementáciami OEM);

b) agenta pokročilej technickej podpory spoločnosti Lenovo, ktorý vystupuje ako bod počiatočného kontaktu na umožnenie komunikácie medzi vami a OEM;

c) Kým sa váš problém identifikuje, izoluje a postúpi OEM, agent pokročilej technickej podpory spoločnosti Lenovo sa spojí s OEM aby váš problém u nich zaregistroval. Agent pokročilej technickej podpory spoločnosti Lenovo bude monitorovať problémy a aktualizovať stav a navrhované riešenia;

d) Predpokladom tejto služby je, že musíte mať všetky potrebné licenčné a podporné dohody s OEM

e) Spoločnosť Lenovo vylučuje akúkoľvek zodpovednosť za výkonnosť softvéru, výrobkov alebo služieb OEM;

f) Lenovo nezaručuje, že akýkoľvek problém bude vyriešený; a

g) Beriete na vedomie a chápete, že je možné, že v OEM nebudú dostupné riešenia. Súhlasíte s tým, že v prípade, že nebude k dispozícii žiadne riešenie - alebo v prípade, že riešenie bude pre vás neprijateľné - povinnosť spoločnosti Lenovo poskytnúť pomoc a spoluprácu bude stále splnená.

I.5 Komplexná podpora softvéru

Spoločnosť Lenovo vynaloží primerané úsilie na vyriešenie problémov, s ktorými sa na nás obrátite, ale spoločnosť Lenovo nemôže byť zodpovedná za poskytnutie riešení, ktoré nie sú k dispozícii alebo sú mimo primeraných vedomostí spoločnosti Lenovo, najmä, ale nie výlučne, ak sa váš problém týka softvéru inej značky než Lenovo. Spoločnosť Lenovo nenesie zodpovednosť za neposkytnutie podpory pre taký softvér, ktorý nie je súčasťou spoločnosti Lenovo.

a) Predinštalované aplikácie, pre ktoré spoločnosť Lenovo poskytne základnú podporu, vrátane základných otázok o spôsoboch postupovania a otázok týkajúcich sa definície funkcií

(i) Windows® OS

(ii) Lenovo™ SHAREit

(iii) Lenovo OneKey™ Recovery

(iv) Lenovo REACHit

(v) Lenovo Companion

(vi) Lenovo Solution center

(vii) Lenovo Utility

(viii) Lenovo APP Explorer

(iv) Lenovo Photo Master

(x) Lenovo WRITEit (Pen)

(xi) Lenovo Onekey Recovery

b) Softvér tretej strany, pre ktorý spoločnosť Lenovo poskytne základnú podporu vrátane základných otázok o spôsoboch postupovania a otázok týkajúcich sa definície funkcií, ak je k dispozícii licencia)

(i) Adobe® Acrobat® standard

(ii) Power DVD / Power 2 GO

- (iii) Drop box (basics only)
- (iv) McAfee Live Safe
- (v) MS Office
- (vi) Norton Anti-Virus
- (vii) Norton – Internet Security
- (viii) Skype
- (ix) Intel 3D real sense (ak je predinštalovaný Lenovo)
- (x) MS Office 365

I.6 Pomoc Začíname

Pomoc Začíname bude poskytovaná prostredníctvom centra zákazníckej podpory a pomôže vám nastaviť vaše zariadenie na diaľku. Pomoc môže zahŕňať, za predpokladu, že vlastníte potrebné:

a) Inštaláciu softvéru:

- (i) Nainštalujte softvér
- (ii) Nastaví internetový prehliadač
- (iii) Nakonfiguruje služby emailu
- (iv) Nainštaluje a nakonfiguruje antivírusový softvér do systému
- (v) Skontroluje, či je váš systém kompatibilný s nainštalovaným softvérom
- (vi) Vykoná potrebné aktualizácie softvéru, aby sa uistil, že softvér nainštalovaný spoločnosťou Lenovo je aktuálny
- (vii) Vytvorí pracovnú plochu, ponuku štart a klávesové skratky pre rýchle spustenie, ktoré vám pomôžu získať rýchlejší prístup k aplikácii

b) Pripojenie zariadenia Lenovo k sieti:

- (i) Pripojí až 4 zariadenia k vašej bezdrôtovej sieti. Medzi zariadenia patria systémy, tablety, inteligentné telefóny, herné konzoly, tlačiarne alebo pamäťové zariadenia
- (ii) Zabezpečí, aby boli vaše nové zariadenia viditeľné a prístupné prostredníctvom siete
- (iii) Nakonfiguruje nastavenia zabezpečenia siete a potvrdí internetové pripojenie ISP

c) Ďalšiu podporu Začíname, ako napríklad:

- (i) Informácie o podpore a záruke spoločnosti Lenovo
- (ii) Pomocníka v procese registrácie
- (iii) Pomoc s opravami a závadami
- (iv) Základné otázky „Ako na to“ alebo otázky týkajúce sa definície funkcií

I.7 Ročnú kontrolu stavu systému

Na základe vašej žiadosti vykoná agent pokročilej technickej podpory tento servis na diaľku telefonicky, ale nie viac ako raz za kalendárny rok.

- a) Vykoná postupnú kontrolu pomocou nášho špeciálneho nástroja na vyladenie krok za krokom
- b) Optimalizuje nastavenia a funkcie operačného systému podľa odvetvových štandardov
- c) Kalibruje manažment pamäte
- d) Uvoľní cenné voľné miesto na pevnom disku
- e) Optimalizuje nastavenia internetu a prehliadača
- f) Naplánuje defragmentáciu a kontroly chybného sektoru
- g) Aktualizuje kritické súbory a servisné balíky systému Windows a povolí automatické aktualizácie, aby bol váš systém zdravý
- h) Využije jedinečné funkcie v každej verzii operačného systému

I.8 vaše povinnosti:

Ak chcete získať prístup k podpore Premium Care, musíte splniť nasledujúce podmienky:

- a) Na požiadanie predložte svoj originálny doklad o kúpe;
- b) Uveďte informácie o príčinách problémov s vaším produktom
- c) Odpovedajte na žiadosti o informácie vrátane, ale nielen sériového čísla produktu, modelu, verzie operačného systému a nainštalovaného softvéru, akýchkoľvek pripojených alebo nainštalovaných periférnych zariadení, zobrazených chybových hlásení, vykonaných činností alebo kontextu predtým, ako u výrobku nastal problém.
- d) Postupujte podľa našich pokynov;
- e) Predtým, ako sa obrátite na naše Centrum zákazníckej podpory, aktualizujte softvér na aktuálne publikované vydania
- f) Nezanedbajte zálohovať softvér a údaje, pretože opätovná inštalácia pôvodnej verzie softvéru môže viesť k vymazaniu softvéru a údajov. V každom prípade budete zodpovední za preinštalovanie všetkých ostatných softvérových programov, údajov a hesiel.

7 Obchodní partneri spoločnosti Lenovo

Spoločnosť Lenovo môže uzatvoriť zmluvy so svojimi dodávateľmi a predajcami (ďalej len „obchodní partneri“) na propagovanie, uvedenie na trh a podporu určitých služieb, ale obchodní partneri sú nezávislé a samostatné spoločnosti, bez vzťahu k spoločnosti Lenovo. Spoločnosť Lenovo nie je zodpovedná za kroky alebo vyhlásenia obchodných partnerov, povinnosti, ktoré môžu mať voči Vám alebo niektorým produktom alebo službám, ktoré Vám dodávajú na základe svojich zmlúv. Keď si službu kúpite od obchodného partnera, tento obchodný partner určuje poplatky a podmienky služby.

8 Nákup služby od spoločnosti Lenovo

Za každú službu musí spoločnosť Lenovo alebo predajca spoločnosti Lenovo dostať platbu vopred. S výnimkou transakcií kreditnou kartou a debetnou kartou, sú sumy splatné pri obdržaní faktúry. Súhlasíte, že zaplatíte tak, ako je uvedené na faktúre, vrátane všetkých prípadných poplatkov z omeškania. Ste zodpovední za všetky dane vyplývajúce z vašich nákupov v rámci tejto zmluvy. Ak službu nezaregistrujete v spoločnosti Lenovo, budeme od Vás požadovať, aby ste poskytli doklad o nákupe ako dôkaz Vášho nároku na službu.

9 Zásady spoločnosti Lenovo pre vrátenie/zrušenie

Pokiaľ sa služba ani nepoužívala ani neregistrovala, môžete službu zrušiť do tridsiatich (30) dní od dátumu nákupu a získať vrátenie peňazí alebo pripísanie tejto sumy na účet. Aby ste boli oprávnený/á na vrátenie peňazí alebo pripísanie sumy na účet, musíte to oznámiť spoločnosti Lenovo alebo svojmu predajcovi písomne do tridsiatich (30) dní od dátumu nákupu. K požiadavke musíte priložiť kópiu faktúry.

10 Odstúpenie od služby

Spoločnosť Lenovo môže odstúpiť od časti alebo všetkých služieb uvedených v tejto zmluve s výpovednou dobou jeden (1) mesiac. Ak spoločnosť Lenovo odstúpi od služby, za ktorú ste zaplatili plnú sumu, a spoločnosť Lenovo Vám ju ešte v plnej miere neposkytla, potom, ak ste si kúpili ju priamo od spoločnosti Lenovo, spoločnosť Lenovo Vám vráti pomernú časť platby. Pre vrátenie peňazí za služby, ktoré ste kúpili od obchodného partnera spoločnosti Lenovo, sa musíte obrátiť na obchodného partnera spoločnosti Lenovo.

11 Záruka na služby

Spoločnosť Lenovo ručí za to, že budú tieto služby vykonávané s primeranou starostlivosťou a zručnosťou, v súlade s opisom úloh stanovených v tejto zmluve pre príslušnú službu spoločnosti Lenovo. Súhlasíte s tým, že poskytnete včas písomné oznámenie každej poruchy v súlade s touto zárukou

V ROZSAHU, AKÝ POVOĽUJE PLATNÁ LEGISLATÍVA, JE TÁTO ZÁRUKA VAŠOU VÝLUČNOU ZÁRUKOU A NAHRÁDZA VŠETKY OSTATNÉ ZÁRUKY ALEBO PODMINEKY, VYJADRENÉ PRIAMO ALEBO NEPRIAMO, VRÁTANE ALE NIE VÝLUČNE VYPLÝVAJÚCE ZO ZÁRUK ALEBO PODMIENOK OBCHODOVATEĽNOSTI A VHODNOSTI PRE KONKRÉTNY ÚČEL A VŠETKÝCH ZÁRUK ALEBO PODMIENOK NEPORUŠOVANIA. KAŽDÝ SOFTVÉR A PRODUKTY TRETÍCH STRÁN SA POSKYTUJÚ „V DANOM STAVE“, BEZ AKÝCHKOL'VEK ZÁRUK ALEBO PODMIENOK. VÝROBCOVIA, DODÁVATELIA, POSKYTOVATELIA LICENCIE ALEBO VYDAVATELIA VÁM MÔŽU POSKYTNÚŤ SVOJE VLASTNÉ ZÁRUKY. NIEKTORÉ ŠTÁTY ALEBO JURISDIKCIE NEPOVOĽUJÚ OBMEDZENIE TRVANIA VYPLÝVAJÚCEJ ZÁRUKY, V TAKOM PRÍPADE SA NA VÁS VYŠŠIE UVEDENÉ OBMEDZENIE NEVZŤAHUJE.

Spoločnosť Lenovo neručí za neprerušenu a bezchybnú prevádzku služby, ani za to, že spoločnosť Lenovo opraví všetky poruchy.

12 Obmedzenie zodpovednosti

Môžu nastať také okolnosti z dôvodu oneskorenia na strane spoločnosti Lenovo alebo inej povinnosti, že budete oprávnený/á získať od spoločnosti Lenovo odškodnenie na pokrytie škôd spôsobených spoločnosťou Lenovo Bez ohľadu na to, na akom základe Vám vznikol nárok na náhradu škody zo strany Lenovo (vrátane podstatného porušenia zmluvy, nedbalosti, uvedenia do omylu alebo iného zmluvného nároku alebo nároku na základe úmyselného porušenia práva), celková zodpovednosť spoločnosti Lenovo za všetky súhrnné nároky vyplývajúce z každej služby alebo súvisiace s ňou alebo inak vzniknuté na základe tejto zmluvy nesmie presiahnuť sumu všetkých skutočných priamych škôd až do výšky poplatkov za službu, ktorá je predmetom nároku. Toto obmedzenie sa vzťahuje aj na všetkých subdodávateľov alebo predajcov spoločnosti Lenovo. Je to maximálna miera zodpovednosti spoločnosti Lenovo, jej predajcov a subdodávateľov. Obmedzenie výšky náhrady pre spôsobené škody neplatí pre: a) náhradu škody za ublíženie na zdraví (vrátane smrti), b) náhradu škody za poškodenie nehnuteľnosti, c) náhradu škody za poškodenie hmotného osobného majetku, za ktorý je výhradne a právne zodpovedná spoločnosť Lenovo.

S výnimkou prípadov, kde to výslovne vyžaduje zákon bez možnosti zmluvného zrieknutia sa práv, ani spoločnosť Lenovo, ani jej predajcovia alebo jej subdodávateľia za žiadnych okolností nezodpovedajú za tieto situácie, dokonca ani v prípade, keď boli informovaní o možnosti ich vzniku:

- a. stratu alebo poškodenie vašich dát,
- b. špeciálne, náhodné, značné alebo nepriame škody alebo akékoľvek ekonomické následné škody, alebo
- c. ušlý zisk, obchodné príležitosti, výnosy, stratu dobrého mena alebo predpokladaných úspor.

NIEKTORÉ ŠTÁTY ALEBO JURISDIKCIE NEPOVOĽUJÚ VYLÚČENIE ALEBO OBMEDZENIE NÁHODNÝCH ALEBO NÁSLEDNÝCH ŠKÔD, PRETO SA VÁS VYŠŠIE UVEDENÉ OBMEDZENIE ALEBO VYLÚČENIE NEMUSÍ TÝKAŤ.

13 Všeobecné informácie

- A. Spoločnosť Lenovo si vyhradzuje právo uzatvoriť zmluvy so subdodávateľmi na zabezpečenie služieb alebo niektorej ich časti, pričom subdodávateľov si zvolí spoločnosť Lenovo.
- B. Keď služba zahŕňa výmenu produktu alebo dielu, vymenený produkt alebo diel sa stáva majetkom spoločnosti Lenovo a náhradný produkt alebo diel sa stáva Vaším majetkom.
- C. Výmena je možná len pri takých produktoch a dieloch spoločnosti Lenovo, ktoré neboli upravované. Náhradný produkt alebo diel poskytnutý spoločnosťou Lenovo bude v dobrom funkčnom stave a funkčne ekvivalentný ako pôvodný produkt alebo diel. Náhradný produkt alebo diel nemusí byť nový. S výnimkou rozsahu povolenom zákonom sa na náhradný produkt alebo diel musí vzťahovať záruka na zvyšok zostávajúceho obdobia záruky na pôvodný produkt.
- D. Produkty a diely predložené na opravu sa namiesto opravy môžu nahradiť opravenými produktmi alebo dielmi rovnakého druhu. Opravované produkty a diely sa môžu opraviť pomocou opravených (reparovaných) dielov. V prípade, že opravovaný výrobok je schopný uchovávať dáta generované užívateľom, oprava produktu môže spôsobiť stratu dát. Spoločnosť Lenovo nie je v žiadnom prípade zodpovedná za stratu dát alebo informácií z produktu alebo niektorého jeho dielu, ku ktorému môže byť spoločnosťou Lenovo poskytnutý prístup v priebehu služieb poskytovaných na základe tejto zmluvy.
- E. V rozsahu tejto transakcie je každý z nás zodpovedný za dohľad, riadenie, kontrolu a odmeňovanie našich príslušných zamestnancov.
- F. Každý z nás môže komunikovať s druhým elektronicky a takáto komunikácia je prijateľná ako podpísaná písomná forma v rozsahu, v akom ju povoľuje platná legislatíva. Identifikačný kód (nazývaný „ID používateľa“) obsiahnutý v elektronickom dokumente je právne postačujúci na overenie identity odosielateľa a pravosti dokumentu. G. Každý z nás môže uzatvoriť podobné zmluvy s inými subjektmi.
- H. Každý z nás udeľuje druhej strane len licenčné práva a práva špecifikované v akýchkoľvek príslušných licenčných zmluvách. Žiadne iné licencie ani práva (vrátane licencií alebo práv na základe patentov) nie sú udeľované ani priamo, ani nepriamo alebo inak.
- I. Súhlasíte s tým, že túto službu ďalej nepredáte. Každý takýto pokus je neplatný, ak nie je dohodnutý písomne so spoločnosťou Lenovo.
- J. Zodpovedáte za výber služieb, ktoré spĺňajú Vaše potreby a za výsledky získané z použitia týchto služieb.
- K. Ani jeden z nás nepodá žalobu, bez ohľadu na formu, vyplývajúcu z tejto zmluvy alebo v súvislosti s ňou alebo transakciou podľa tejto zmluvy viac ako dva roky potom, ako vznikla príčina pre žalobu, pokiaľ príslušné miestne zákony nepožadujú inak. Po tomto časovom limite každá žaloba vyplývajúca z tejto zmluvy alebo transakcie podľa tejto zmluvy a všetky príslušné práva spojené s prípadnou takou žalobou zaniknú, pokiaľ príslušné právne predpisy nestanovujú inak bez možnosti zmluvného zrieknutia sa alebo obmedzenia práv.
- L. Nikto z nás nie je zodpovedný za neplnenie niektorých povinností, ak je to z príčin mimo jeho kontroly.
- M. Nikto z nás neudeľuje druhej strane práva na používanie svojich obchodných značiek, obchodných mien alebo iného označenia pri propagácii alebo publikácii bez predchádzajúceho písomného súhlasu.
- N. V prípade, že niektoré z ustanovení tejto zmluvy bude neplatné alebo nevymáhateľné, zostávajúce ustanovenia tejto zmluvy zostávajú úplne platné a účinné.
- O. Povinnosť spoločnosti Lenovo poskytnúť službu je podmienená ukončením procesu registrácie a/alebo aktivácie.
- P. Spoločnosť Lenovo a jej pridružené spoločnosti (pobočky), obchodní partneri, predajcovia a subdodávatelia môžu spracúvať, uchovávať a používať informácie o Vašej transakcii a Vaše kontaktné údaje, vrátane mena, telefónnych čísel, adresy a e-mailovej adresy na spracovanie a realizáciu transakcie kdekoľvek, kde pôsobia. Môžeme sa s Vami skontaktovať, aby sme Vám oznámili stiahnutie produktu, bezpečnostné informácie alebo servisné opatrenia. Tam, kde to povoľuje miestna legislatíva, môžeme tieto informácie použiť na zisťovanie Vašej spokojnosti s našimi produktmi alebo službami, alebo na poskytnutie informácií o iných produktoch alebo službách. Kedykoľvek sa môžete rozhodnúť ukončiť prijímanie ďalších takýchto informácií od nás. Za týmto účelom môžeme previesť Vaše informácie do akejkoľvek krajiny, v ktorej pôsobíme; môžeme ich poskytnúť subjektom, ktoré konajú v našom mene; alebo ich môžeme zverejniť, ak to vyžaduje zákon. Nepredáme ani inak neprevedieme osobné údaje získané od Vás tretím osobám na použitie pre ich vlastný priamy marketing bez Vášho súhlasu.
- Q. Každý z nás bude postupovať v súlade so všetkými zákonmi a nariadeniami, ktoré sa vzťahujú na túto zmluvu.
- R. Zákazník nesmie postúpiť túto zmluvu ako celok ani po častiach bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Lenovo. Každý takýto pokus bude neplatný. Nikto z nás neodmietne poskytnúť takýto súhlas bezdôvodne. Postúpenie tejto zmluvy niektorým z nás pridruženej spoločnosti alebo nástupníckej organizácii fúziou alebo akvizíciou nevyžaduje súhlas druhej zmluvnej strany. Spoločnosť Lenovo môže tiež postúpiť svoje finančné pohľadávky podľa tejto zmluvy bez Vášho súhlasu.
- S. Všetky podmienky, ktoré svojou povahou siahajú až za ukončenie platnosti tejto zmluvy, zostávajú v platnosti až do ich splnenia a budú platiť aj pre našich prípadných nástupcov a nadobúdateľov.
- T. Každý z nás sa týmto vzdáva svojich práv na súdne konanie v prípade akejkoľvek žaloby, ktorá vyplynie z tejto zmluvy alebo bude s ňou súvisieť. Dohovor OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru sa neuplatňuje. Nič v tejto zmluve neovplyvňuje zákonné práva spotrebiteľov, ktorých nie je možné sa vzdať alebo obmedziť prostredníctvom tejto zmluvy.

14 Geografický rozsah a platné právo

Práva, povinnosti a záväzky každej zo strán sú platné iba v krajine, pre ktorú bola služba zakúpená okrem prípadu, že všetky licencie sú platné v súlade s ich podmienkami. Pokiaľ sa inde neuvádza inak, táto zmluva sa bude riadiť právom krajiny, kde ste si službu zakúpili.

2. ČASŤ – PODMIENKY ŠPECIFICKÉ PRE KRAJINU (Európa, Stredný východ a Afrika)

Ustanovenia Zmluvy o službách spoločnosti Lenovo (ďalej len „zmluva“) opísané nižšie sa nahradia ustanoveniami opísanými v tejto časti.

Všetky podmienky zmluvy, ktoré sa nižšie nemenia, zostanú nezmenené a úplne platné a účinné.

Európa, Stredný východ, Afrika

Na koniec oddielu 6.2 sa dopĺňa toto ustanovenie. D.6 Opis ponuky služieb Oprava v ďalší pracovný deň:

Servis u Vás – Závazok opraviť v priebehu nasledujúceho pracovného dňa. Ak sa problém s vaším produktom nedá vyriešiť telefonicky alebo pomocou CRU, Váš produkt sa opraví alebo vymení v určenom servisnom stredisku. Bude k Vám vyslaný servisný technik, ktorý k Vám príde nasledujúci pracovný deň. Táto služba je dostupná počas bežných pracovných dní, od pondelka do piatka, okrem miestnych sviatkov. Pri podporných telefonátoch realizovaných do zákaznickeho centra po 15:00 vyslanie servisného technika bude vyžadovať ďalší deň.

Táto služba je k dispozícii len na určitých miestach a tie musí spoločnosť Lenovo vopred potvrdiť. Podrobnosti o dostupnosti Vám poskytne spoločnosť Lenovo alebo poskytovateľ služby. Pre miesta mimo bežných servisných oblastí poskytovateľa služby sa môžu vyžadovať ďalšie poplatky. Táto služba a umiestnenie produktu sa musí aktivovať v spoločnosti Lenovo. Ak zmeníte umiestnenie produktu, musíte aktiváciu umiestnenia aktualizovať. Pokyny pre aktiváciu umiestnenia môžete nájsť na adrese www.lenovo.com/activation. Táto služba nemusí byť dostupná do tridsiatich (30) dní po aktivácii umiestnenia. Na demontáž a montáž produktu musíte poskytnúť vhodné pracovné miesto. Niektoré opravy sa musia vykonať v servisnom stredisku. Ak sa tak stane, poskytovateľ služieb pošle produkt do servisného strediska na vlastné náklady a vráti produkt opravený alebo náhradný produkt.

Táto služba je dostupná len v okruhu **0-50 míľ (0-80 km) od centra podpory spoločnosti Lenovo.**

Svetlo ADP: Oddiel 6.3.C, „Obdobie platnosti“, sa nahrádza týmto:

Obdobie platnosti tejto služby sa začína v deň začiatku platnosti záruky produktu, na ktorý sa služba vzťahuje. Ukončí sa na konci obdobia uvedeného vo Vašej faktúre. Obdobie platnosti sa ukončí okamžite, keď sa na základe tejto zmluvy reklamujú dva incidenty alebo sa Váš produkt vymení na základe tejto zmluvy.

K oddielu 6.3 sa dopĺňa oddiel 6.3.1 H.

RÝCHLA VÝMENA

Rýchla výmena (Rapid Replacement, ďalej len „RR“) je dostupná pre tie vizuálne produkty spoločnosti Lenovo, ktorými sú len monitory. Zákazník uskutoční štandardný telefonát v centre podpory alebo u oprávneného partnera spoločnosti Lenovo pre služby. Ak centrum podpory alebo oprávnený partner spoločnosti Lenovo pre služby považuje vizuálny produkt za chybný a vzťahuje sa na neho záruka, dodá sa náhradná jednotka. Po doručení náhradnej jednotky zákazníci musia nahradiť chybný monitor náhradným monitorom; umiestniť chybný monitor do obalového materiálu, ktorý obsahoval náhradný monitor, a vrátiť tento monitor na určenú adresu.

Poznámka: Zákazníci majú na vrátenie chybného monitora 10 pracovných dní. Ak v tomto termíne nedôjde k vráteniu, bude im vystavená faktúra za náhradnú jednotku. Náhradná jednotka nemusí byť nová, ale môže mať podobné (alebo lepšie) vlastnosti.

K oddielu 6.3 sa dopĺňa oddiel 6.3.J.

OCHRANA OBRAZOVKY

Táto služba je dostupná len v krajine, kde sa zakúpila a zaregistrovala.

1. SLUŽBA OCHRANY OBRAZOVKY

- a. Produkt, na ktorý sa vzťahuje služba:** Len tablety spoločnosti Lenovo ako sú uvedené na Vašej faktúre alebo na doklade o kúpe.

b. Rozsah služby: Spoločnosť Lenovo opraví alebo vymení produkt, ak jeho porucha ovplyvňuje funkčnosť LCD obrazovky a vznikla pri bežných prevádzkových podmienkach a manipulácii z dôvodu neúmyselných nárazov alebo pádov produktu.

c. Obdobie platnosti: Obdobie platnosti tejto služby sa začína v deň začiatku platnosti záruky produktu, na ktorý sa služba vzťahuje. Ukončí sa na konci obdobia uvedeného vo Vašej faktúre. Obdobie platnosti služby ADP sa končí okamžite, ak sa Váš produkt podľa tejto zmluvy vymení alebo opraví.

Keď služba zahŕňa výmenu produktu alebo dielu, vymenený produkt alebo diel sa stáva majetkom spoločnosti Lenovo a náhradný produkt alebo diel sa stáva vaším majetkom. Musíte vrátiť vymenený produkt alebo diel, ako to určí poskytovateľ služby. Náhradný produkt alebo diel poskytnutý spoločnosťou Lenovo nemusí byť nový, ale bude v dobrom funkčnom stave a funkčne ekvivalentný ako pôvodný produkt alebo diel.

Služba sa nevzťahuje na: nainštalovaný objektív fotoaparátu/kamery, batérie, žiarovky, pamäťové karty, prepojovacie vodiče, AC adaptéry, kufríky a puzdrá na prenášanie, snímacie hroty alebo perá digitalizátora, odkladacie lôžka, dokovacia stanice, replikátory portov, súčasti produktu nainštalované vo Vašom produkte v čase nákupu, vrátane vnútorného centrálnej procesorovej jednotky, integrovanej pamäťovej jednotky, externú klávesnicu, voliteľné funkcie nainštalované spoločnosťou Lenovo v čase nákupu produktu, externé reproduktory, príslušenstvo zakúpené ako doplnok k základnej jednotky, produkty tretích strán (také, na ktorých nie je logo Lenovo), dokonca aj keď ich predala spoločnosť Lenovo, ani žiadne produkty, ktoré opravil niekto iný ako spoločnosť Lenovo alebo poskytovateľ služieb oprávnený spoločnosťou Lenovo.

Okrem toho sa služba nevzťahuje na:

- (i) bežné opotrebenie produktu,
- (ii) tekutinu rozliatu na produkte vrátane klávesnice, LCD, mikrofónu, všetky konektory a tlačidlá,
- (iii) elektrické prepätie, ktoré poškodí obvody produktu,
- (iv) prevádzkové alebo štrukturálne poruchy spôsobené inými dôvodmi,
- (v) diely určené na vymieňanie alebo spotrebu - napr. batérie
- (vi) poškodenie vzhľadu (napríklad škrabance, preliačiny alebo praskliny, ktoré nemajú vplyv na funkčnosť výrobku alebo štrukturálnu celistvosť),
- (vii) poškodenie spôsobené zneužívaním, nesprávnym používaním, neoprávnenou úpravou, nevhodným fyzickým alebo prevádzkovým prostredím, nesprávnou údržbou kýmkoľvek iným ako poskytovateľmi služieb oprávnenými spoločnosťou Lenovo, vybraním originálnych dielov alebo úpravou produktu alebo identifikačných štítkov, alebo (vii) škody spôsobené produktom, na ktoré sa nevzťahuje táto zmluva alebo spôsobené biologickým nebezpečenstvom alebo ľudskými alebo zvieracími telesnými tekutinami.

VB

Oddiel 6.2. D1 sa nahrádza týmto textom:

D.1. Servis v opravovni: Ak sa problém s vaším produktom nedá vyriešiť telefonicky alebo pomocou CRU, Váš produkt sa opraví alebo vymení v určenom servisnom stredisku. Zodpovedáte za odpojenie produktu, jeho zabalenie do prepravného obalu a prepravu produktu do určeného servisného strediska. Prepravné náklady hradíte Vy. Poskytovateľ služieb Vám na vlastné náklady vráti produkt opravený alebo náhradný produkt.

Oddiely 6.2. E5, E6 sa nahrádzajú týmto:

E.5 a E.6. Servis u Vás - Reakcia počas druhého pracovného dňa a Reakcia počas nasledujúceho pracovného dňa: Aby sa dodržala doba reakcie, telefonát na určené podporné centrum musí byť uskutočnený do 15:00 času VB.

Francúzsko

Oddiel 6.2, D1 sa nahrádza týmto:

D.1. Služba v opravovni: Ak sa problém s Vaším produktom nedá vyriešiť telefonicky alebo pomocou CRU, Váš produkt sa opraví alebo vymení v určitom servisnom stredisku. Zodpovedáte za odpojenie produktu, jeho zabalenie do prepravného obalu a prepravu produktu do určeného servisného strediska. Prepravné náklady hradíte Vy. Poskytovateľ služieb pošle na vlastné náklady vráti produkt opravený alebo náhradný produkt.[

Oddiely 6.2, D5, D6 Čas podporných telefonátov pre riešenie sa nahrádza týmto:

Servis u Vás - Reakcia počas druhého pracovného dňa a Reakcia počas nasledujúceho pracovného dňa: Aby sa dodržala doba reakcie, telefonát na určené podporné centrum musí byť uskutočnený do 15:00 miestneho času .

Oddiel 6.2 D4 sa nahrádza týmto:

Ak sa problém s Vaším produktom nedá vyriešiť telefonicky alebo pomocou CRU, Váš produkt sa opraví alebo vymení v určitom servisnom stredisku zvyčajne do piatich pracovných dní. Táto služba je dostupná počas bežných pracovných dní, od pondelka do piatka, okrem sviatkov. Na demontáž a montáž produktu musíte poskytnúť vhodné pracovný priestor. Pri servise poskytnutom v obytných priestoroch musí byť počas návštevy servisného pracovníka vždy prítomná dospelá osoba. Podľa uváženia spoločnosti Lenovo v súvislosti s ďalším skúmaním, skúšaním fungovania, atď., môžu niektoré opravy vyžadovať dokončenie v servisnom stredisku. Ak sa tak stane, poskytovateľ služieb pošle produkt do servisného strediska na jeho náklady a vráti produkt opravený alebo náhradný produkt na jeho náklady.

Afganistan, Albánsko, Alžírsko, Angola, Arménsko, Azerbajdžan, Bahrajn, Bielorusko, Bosna a Hercegovina, Botswana, Bulharsko, Burkina Faso, Burundi, Kamerun, Kapverdy, Čad, Kongo Kongo republika, Chorvátsko, Cyprus, Česká republika, Egypt, Etiópia, Francúzska Polynézia, Gabon, Gambia, Ghana, Maďarsko, Irak, Jordánsko, Kazachstan, Keňa, Kuvajt, Kirgizsko, Libanon, Líbya, Macedónsko, Malawi, Madagaskar, Mali, Malta, Mauretánia, Maurícius, Moldavsko, Čierna Hora, Maroko, Mozambik, Niger, Nigéria, Omán, Pakistan, Poľsko, Katar, Rumunsko, Rusko, Rwanda, Svätý Tomáš a Princov ostrov, Saudská Arábia, Senegal, Srbsko, Seychely, Sierra Leone, Slovensko, Slovinsko, Južná Afrika, Tadžikistan, Tanzánia, Togo, Tunisko, Turkménsko, Spojené arabské emiráty, Uganda, Ukrajina, Uzbekistan, západný breh Jordánu/pásmo Gazy, Zambia, Zimbabwe

Všeobecný oddiel K sa ruší a nahrádza týmto:

Práva, povinnosti a záväzky každej zo strán sú platné iba v krajine, pre ktorú bola služba zakúpená okrem prípadu, že všetky povolenia sú platné v súlade s ich podmienkami. Táto zmluva sa riadi zákonmi Hongkongu.

Estónsko, Lotyšsko, Litva

Všeobecný oddiel K sa ruší a nahrádza týmto:

Práva, povinnosti a záväzky každej zo strán sú platné iba v krajine, pre ktorú bola služba zakúpená okrem prípadu, že všetky licencie sú platné v súlade s ich podmienkami. Táto zmluva sa riadi podľa zákonov Fínska.

Island

Všeobecný oddiel K sa ruší a nahrádza týmto:

Práva, povinnosti a záväzky každej zo strán sú platné iba v krajine, pre ktorú bola služba zakúpená okrem prípadu, že všetky licencie sú platné v súlade s ich podmienkami. Táto zmluva sa riadi podľa zákonov Dánska.

Luxembursko

Všeobecný oddiel K sa ruší a nahrádza týmto:

Práva, povinnosti a záväzky každej zo strán sú platné iba v krajine, pre ktorú bola služba zakúpená, okrem prípadu, že všetky licencie sú platné v súlade s ich podmienkami. Táto zmluva sa riadi podľa zákonov Belgicka.