



Lenovo-tietokoneita koskeva palvelusopimus

HUOMAA: LUE SEURAAVAT EHDOT HUOLELLISESTI. TÄMÄ LENOVO-TIETOKONEITA KOSKEVA PALVELUSOPIMUS JA SEN LIITTEET ("SOPIMUS") MUODOSTAVAT OIKEUDELLISESTI SITOVAN SOPIMUKSEN SINUN ("ASIAKAS" TAI "SINÄ") JA ALLA MÄÄRITETYN LENOVO TYTÄRYHTIÖN ("LENOVO" TAI "ME") VÄLILLE. HYVÄKSYT NÄMÄ EHDOT KÄYTTÄMÄLLÄ PALVELUA TAI REKISTERÖIMÄLLÄ PALVELUN. JOS ET HALUA HYVÄKSYÄ NÄITÄ EHTOJA, ÄLÄ KÄYTÄ PALVELUA TAI REKISTERÖI SITÄ. TEE SEN SIJAAN PERUUTUS ILMOITTAMALLA ASIASTA LENOVOLLE TAI JÄLLEENMYYJÄLLESI

KOLMENKYMMENTEN (30) PÄIVÄN KULUESSA OSTOPÄIVÄSTÄ. ELLEI TÄMÄN SOPIMUKSEN OSASSA 2 TOISIN MÄÄRÄTÄ, LENOVO EI PALAUTA MAKSETTUA SUMMAA, MIKÄLI PALVELUA ON KÄYTETTY TAI SE ON REKISTERÖITY. TÄMÄ SOPIMUS KOOSTUU SEURAAVISTA OSISTA:

OSA 1 – YLEISET EHDOT OSA 2 – MAAKOHTAISET EHDOT

OSAN 2 EHDOT KORVAAVAT OSAN 1 EHDOT TAI MUUTTAVAT NIITÄ VAIN NIILTÄ OSIN KUN MAAKOHTAISISSA EHDOTUKSILLOSSA ON TARKEMMIN ESITETTY.

OSA 1 – YLEISET EHDOT

Sopimuksen solmiva yksikkö:

Tämä sopimus solmitaan sinun ja sen maan Lenovon –yksikön välille, josta Palvelun ostit. Jos Lenovo ei ole ostomaassa nimennyt mitään tytäryhtiötä, sopimuksen solmiva Lenovon yksikkö on Lenovo PC HK Ltd.

1 Mitä tämä Sopimus kattaa?

Tämä Sopimussyhdessä Lenovon rajoitetun takuun kanssa, muodostavat sinun ja Lenovon välisen sopimuksen kokonaisuudessaan koskien pidennettyä takuuta, laajennettua takuuta ja jälkitakuuta sekä muita palveluita (yksin "Palvelu", yhdessä "Palvelut"), jotka on myyty laskussasi tai tilausvahvistuksessasi ilmoitetun osanumeron kautta. Se syrjäyttää ja korvaa aiemmat Palvelua koskevat suulliset ja kirjalliset sopimukset sinun ja Lenovon välillä. Kaikki tilausten tai kirjallisten tiedonantojen yhteydessä toimittamasi lisäehdot ovat pätemättömiä. Tämä Sopimus muuttaa Lenovon rajoitettua takuuta ainoastaan alla kuvatulla tavalla. Isolla alkukirjaimella kirjoitetut termit, joita ei ole määritelty tässä Sopimuksessa, on määritelty Lenovon rajoitetussa takuussa, joka on luettavissa osoitteessa http://www.lenovo.com/warranty/lhw_02. **Kaikkia palveluita ei ole saatavilla kaikilla alueilla, maissa tai tuotteiden kohdalla.** Tämä sopimus koskee ainoastaan sitä Palvelua, jonka sinä olet ostanut, tai tässä Sopimuksessa tarkemmin määriteltyjä Palveluita.

2 Mitä tämä Sopimus ei kata?

Tämä sopimus ei koske Lenovon palvelimia, varastointiratkaisuja tai puhelintuotteita.

Lenovolla ei ole mitään vastuutaseuraavista:

- (i) tuotteen tai Palvelun keskeytyksetön ja virheetön toiminta; (ii) tietojesi menetys tai vahingoittuminen;
- (iii) mitkä tahansa ohjelmistot, riippumatta siitä, olivatko ne valmiiksi asennettuina tuotteeseen tai asennettiin ne jälkikäteen;
- (iv) toimintahäiriöt tai vahingot, jotka aiheutuvat epäasiallisesta käytöstä, väärinkäytöstä, vahingosta, muokkauksesta, sopimattomasta fyysisestä tai käyttöympäristöstä, luonnonkatastrofeista, virtapiikeistä, epäasianmukaisesta huollosta tai tuotetta koskevan käyttöohjeenvastaisesta käytöstä;
- (v) vahingot, jotka ovat valtuuttamattoman palveluntarjoajan aiheuttamia;
- (vi) kolmansien osapuolien tuotteiden aiheuttamat toimintahäiriöt tai niiden aiheuttamat vahingot, mukaan lukien tuotteet, joita Lenovo saattaa tarjota tai sisällyttää Lenovontuotteeseen sinun pyynnöstäsi;
- (vii) Lenovon tuotteet tai niiden osat tai muut kuin Lenovon tuotteet, joiden tunnistetarraa on muuteltu tai se on poistettu; tai (viii) mitkä tahansa viat, joita tuotteessasi oli jo tämän Sopimuksen päivämääränä tai sitä ennen.

3 Rekisteröinti ja aktivointi

Rekisteröinti on prosessi, jonka myötä Lenovo antaa laitteellesi oikeuden käyttää ostamaasi Palvelua. Palvelu on rekisteröitävä Lenovolla kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa ostopäivästä. Ostetusta Palvelusta riippuen Palvelu saattaa edellyttää myös aktivointia rekisteröinnin lisäksi. Aktivointiprosessi edellyttää sijaintitietoja, joita vaaditaan tiettyjen palvelutasojen toimittamiseksi, kuten kohdassa 6 on määritetty.

4 Palvelun saaminen

Ota yhteyttä Lenovoon tai Lenovon valtuutettuun palveluntarjoajaan ("Palveluntarjoaja") tai, jos tuote on ostettu jälleenmyyjältä, Lenovon valtuutettuun jälleenmyyjään ostomaassa. Sinun on noudatettava annettujen ohjeiden mukaisia ongelmanmääritys- ja ratkaisumenetelmiä. Palveluntarjoaja saattaa yrittää määrittää ja ratkaista ongelmasi puhelimen, sähköpostin tai etätuen välityksellä. Lisätietoja saat osoitteesta support.lenovo.com.

5 Palvelun saatavuus

Määritettyä palvelutasoa ei ehkä ole saatavilla kaikkialla. Vaikka Palvelun olisi ilmoitettu olevan saatavilla, tietyt maantieteelliset rajoitukset, kuten sijainti saarilla tai syrjäisillä alueilla tai koulutetun henkilökunnan puute, saattavat estää Palvelun toimituksen. Vaikka olisi ilmoitettu, ettei Palvelu ole saatavilla, Lenovo saattaa kuitenkin pystyä vastaamaan tarpeisiisi.

6 Palvelutarjonta

Palvelut ovat yhteensopivia ainoastaan tiettyjen tuotteiden kanssa, kuten laskussasi on ilmoitettu.

6.1 Palveluun liittyvät määritelmät

A. Asiakkaan vaihdettavissa oleva osa (Customer Replaceable Unit, "CRU-osa")

CRU-osa on vaihto-osa, jonka Palveluntarjoaja toimittaa sinulle ja jonka voit asentaa itse. CRU-osia, jotka voit helposti asentaa itse, kutsutaan nimellä "itsepalvelun piiriin kuuluvat CRU-osat". Itsepalvelun piiriin kuuluvien CRU-osien asentaminen on sinun vastuullasi. "Valinnaisen palvelun piiriin kuuluvat CRU-osat" ovat CRU-osia, jotka edellyttävät teknisiä taitoja ja työkaluja. Palveluntarjoaja saattaa asentaa valinnaisen palvelun piiriin kuuluvia CRU-osia tai itsepalvelun piiriin kuuluvia CRU-osia, jos valinnainen Palvelu ostetaan. CRU-osat ja niiden nimet löydät osoitteesta support.lenovo.com/partslookup tai ottamalla yhteyttä Lenovon edustajaan.

B. Kentällä vaihdettava osa (Field Replacement Unit, "FRU-osa")

FRU-osa on vaihto-osa, joka ei ole CRU-osa. Huoltoteknikko huolehtii FRU-osan asentamisesta.

C. Teknikon asentama CRU-osa (Technician Installed CRU, "TICRU-osa")

TICRU-osaa käytetään, mikäli tuotettasi koskeva ongelma voidaan ratkaista vaihtamalla sisäinen CRU-osa. Huoltoteknikko lähetetään luoksesi asentamaan CRU-osa. Ulkoisten CRU-osien vaihtaminen on yhä sinun vastuullasi.

D. Palvelu paikan päällä

Palvelu paikan päällä tarkoittaa sitä, että tuotettasi koskevaa ongelmaa ei pystytä ratkaisemaan puhelimitse tai CRU-osalla ja korjaus suoritetaan sinun luonasi. Tämä Palvelu on käytettävissä tavanomaisina aukioloaikoinamme maanantaista perjantaihin, juhlapäiviä lukuun ottamatta. Sinun on tarjottava sopiva työskentelytila tuotteen purkamista ja kokoamista varten. Mikäli palvelu tarjotaan asuintiloissa, aikuisen on oltava paikalla huoltoteknikon koko vierailun ajan. Mikäli Lenovo katsoo lisätutkinnan, suorituskykytestauksen jne. olevan tarpeen, jotkin korjaukset saattaa olla tarpeen suorittaa palvelupisteessä. Jos näin on, Palveluntarjoaja lähettää tuotteen palvelupisteeseen omalla kustannuksellaan ja toimittaa korjatun tai vaihdetun tuotteen takaisin. **Paikan päällä tarjotut palvelut ovat saatavilla ainoastaan tietyillä alueilla. Tiettyjen tuotteiden palvelualueet löydät osoitteesta www.lenovolocator.com tai ottamalla yhteyttä Lenovon edustajaan. Palveluntarjoajan tavanomaisen palvelualueen ulkopuolella saatetaan soveltaa lisämaksuja.**

E. Kenttäpalvelun ajat

- Aukioloajat: 9x5-kattavuus tarkoittaa 9 tuntia päivässä, 5 päivää viikossa, tavanomaisten aukioloaikojen puitteissa, paikallisia ja kansallisia juhlapäiviä lukuun ottamatta
- 24/7-ajat: 24x7-kattavuus tarkoittaa 24 tuntia päivässä, 7 päivää viikossa ja 365 päivää vuodessa.

F. 8 tunnin vastausaika

8 tunnin vastausaikataavoite tarkoittaa ajanjaksoa, joka alkaa puhelimitse tehdyn vianmäärityksen suorittamisesta ja kirjaamisesta

CRU-osan toimitukseen tai huoltoteknikon saapumiseen luoksesi. Tämä 8 tunnin ajanjakso lisätään keskimääräiseen ongelmanmääritysaikaan, joka kummankin osapuolen kohdalla kuluu puhelun soittamiseen ongelman määrittämiseksi sekä vaaditun toimintasuunnitelman tekemiseen.

G. 4 tunnin vastausaika

4 tunnin vastausaikataavoite tarkoittaa ajanjaksoa, joka alkaa puhelimitse tehdyn vianmäärityksen suorittamisesta ja kirjaamisesta sekä CRU-osan toimitukseen tai huoltoteknikon saapumiseen luoksesi. Tämä 4 tunnin ajanjakso lisätään keskimääräiseen ongelmanmääritysaikaan, joka kummankin osapuolen kohdalla kuluu puhelun soittamiseen ongelman määrittämiseksi sekä vaaditun toimintasuunnitelman tekemiseen.

H. Lenovon edustaja

Lenovon edustaja tarkoittaa Lenovon myyntiedustajia, asiakaspalvelupisteen edustajia, valtuutettuja jälleenmyyjiä ja jakelijoita.

6.2 Palvelutarjonnan kuvaukset

A. Pidennetty takuu

Tuotettasi koskevan pidennetyn takuun kesto kattaa ostamasi jakson, joka alkaa alkuperäisen perustakuun voimaantulopäivästä. Pidennetty takuu on ostettava tuotteen alkuperäisen perustakuun aikana (jos esim. alkuperäinen takuu on voimassa 1 vuoden ajan, ja pidennetty takuu ostetaan 3 vuodelle, pidennetyn takuun voimassaolovuosien kokonaismäärä on 3). Tämä palvelu ei kata tuotteen käytön yhteydessä kulutettuja osia, kuten esim. kosketuskyniä, digitaalikyniä ja akkuja. Kaikkien Lenovon akkujen, kosketuskynien ja digitaalikynien takuu on rajoitettu 12 kuukauteen, ellei toisin ole ilmoitettu. Ellet hanki erillistä pidennettyä takuuta akulle, akkusi takuu-aika päättyy Lenovon rajoitetussa takuussa määritetyn jakson lopussa.

B. Pidennetty takuu akulle

Tuotteesi akkua koskevan pidennetyn Lenovon rajoitetun takuun kesto kattaa ostamasi jakson, joka alkaa akkusi alkuperäisen perustakuun voimaantulopäivästä. Sinulla on oikeus yhteen akun vaihtoon, mikäli akkuun tulee toimintahäiriö pidennetyn takuun aikana sen jälkeen, kun akkusi alkuperäinen perustakuu-aika on päättynyt. Laitteesi akku on CRU-osa, joten vaihtoakku toimitetaan sinulle. Tämä Palvelu on ostettava ennen kuin tuotteesi akun alkuperäinen perustakuu päättyy.

C. Pidennetty takuu suljetulle akulle

Tuotteesi akkua koskevan pidennetyn Lenovon rajoitetun takuun kesto kattaa ostamasi jakson, joka alkaa akkusi alkuperäisen perustakuun voimaantulopäivästä. Sinulla on oikeus yhteen akun vaihtoon, mikäli akkuun tulee toimintahäiriö pidennetyn takuun aikana sen jälkeen, kun akkusi alkuperäinen perustakuu-aika on päättynyt. Laitteesi akku on suljettu akku, eikä se ole CRU-osa, joten akkusi vaihdetaan huollossa tai luonasi, ostamastasi laajennetusta takuusta riippuen. Tämä Palvelu on ostettava ennen kuin tuotteesi akun alkuperäinen perustakuu päättyy.

D. Laajennettu takuu

Lenovon rajoitetun takuun ja soveltuvien pidennettyjen takuiden palvelutyyppi päivitetään alla ilmoitetuksi tyyppiä siitä riippuen, mitä laajennetun takuun ominaisuuksia ostat. Jotta se voidaan suorittaa, järjestelmän on kuuluttava myös alkuperäisen tai pidennetyn takuun piiriin.

D.1. Huoltopalvelu: Jos tuotettasi koskevaa ongelmaa ei pystytä ratkaisemaan puhelimitse tai CRU-osan avulla, tuotteesi korjataan tai vaihdetaan ilmoitetussa palvelupisteessä. Vastuullasi on tuotteen kytkeminen irti ja sen pakkaaminen kuljetuslaatikkoon yhdessä kaikkien muiden Lenovon vaatimien osien tai tietojen kanssa, sekä tuotteen toimittaminen ilmoitettuun palvelupisteeseen. Palveluntarjoaja maksaa kuljetuskustannukset.

Kun ongelma on ratkaistu, Lenovo toimittaa tuotteen rekisteröityyn osoitteeseesi. Olet vastuussa tuotteen kanssa pakkaamatta ja lähettämättä jääneistä osista aiheutuvista kustannuksista.

D.2. Huoltoon toimittaminen: Jos tuotettasi koskevaa ongelmaa ei pystytä ratkaisemaan puhelimitse tai CRU-osan avulla, tuotteesi korjataan tai vaihdetaan ilmoitetussa palvelupisteessä omalla riskilläsi ja kustannuksellasi. Kun tuote on korjattu tai vaihdettu, se jätetään noudettavaksesi. Jos et nouda tuotetta kohtuullisen ajan kuluessa, Palveluntarjoaja voi hävittää sen parhaaksi katsomallaan tavalla, olematta vastuussa sinulle.

D.3. Pikahuolto: Jos tuotettasi koskevaa ongelmaa ei pystytä ratkaisemaan puhelimitse tai CRU-osan avulla, tuotteesi korjataan tai vaihdetaan ilmoitetussa palvelupisteessä nopeutetulla aikataululla. Vastuullasi on tuotteen kytkeminen irti ja sen pakkaaminen kuljetuslaatikkoon, jotta se voidaan toimittaa ilmoitettuun palvelupisteeseen. Palveluntarjoaja maksaa kuljetuskustannukset.

D.4. Palvelu paikan päällä: Jos tuotettasi koskevaa ongelmaa ei pystytä ratkaisemaan puhelimitse tai CRU-osan avulla, korjaus suoritetaan sinun luonasi. Tämä Palvelu on käytettävissä tavanomaisina aukioloaikoinamme maanantaista perjantaihin, juhlapäiviä lukuun ottamatta.

D.5. Palvelu paikan päällä – Vastaus toisena arkipäivänä (Second Business Day Response, "SBD"): Jos tuotettasi koskevaa ongelmaa ei pystytä ratkaisemaan puhelimitse tai CRU-osan avulla, korjaus suoritetaan sinun luonasi. Huoltoteknikko saapuu luoksesi kahden arkipäivän kuluessa. Tämä Palvelu on käytettävissä tavanomaisina aukioloaikoinamme maanantaista perjantaihin, juhlapäiviä lukuun ottamatta. Tukipyynnöt, jotka vastaanotetaan puhelinpalvelussa paikallista aikaa kello 16 jälkeen, vaativat ylimääräisen päivän huoltoteknikon lähettämiseen.

D.6. Palvelu paikan päällä – Vastaus seuraavana arkipäivänä (Next Business Day Response, "NBD"): Jos tuotettasi koskevaa ongelmaa ei pystytä ratkaisemaan puhelimitse tai CRU-osan avulla, korjaus suoritetaan sinun luonasi. Huoltoteknikko saapuu luoksesi seuraavana arkipäivänä. Tämä Palvelu on käytettävissä tavanomaisina aukioloaikoinamme maanantaista perjantaihin, juhlapäiviä lukuun ottamatta. Tukipyynnöt, jotka vastaanotetaan puhelinpalvelussa paikallista aikaa kello 16 jälkeen, vaativat ylimääräisen päivän huoltoteknikon lähettämiseen. Tämä Palvelu riippuu varaosien saatavuudesta.

D.7. Palvelu paikan päällä – Vastaus 8 tunnin (24x7) kuluessa: Jos tuotettasi koskevaa ongelmaa ei pystytä ratkaisemaan puhelimitse, korjaus suoritetaan sinun luonasi. Puhelimitse tehtävän ongelmanmäärittämenettelyn jälkeen huoltoteknikko saapuu luoksesi kahdeksan tunnin kuluessa, kuten tämän sopimuksen osassa "Vastausaika" on kuvattu. Tämä Palvelu on saatavilla 24 tuntia päivässä, 7 päivää viikossa ja 365 päivää vuodessa. Sinun on noudatettava puhelimitse tehtävää ongelmanmäärittämenettelyä ennen kuin huoltoteknikko voidaan lähettää luoksesi. Tämän Palvelun tarjoaminen riippuu varaosien saatavuudesta. Tämä Palvelu sekä tuotteesi sijainti on oltava aktivoituna Lenovolla. Jos tuotteesi sijainti muuttuu, sinun on päivitettävä sijaintiasi koskeva aktivointi. Sijainnin aktivointia koskevat ohjeet löytyvät osoitteesta www.lenovo.com/registration. Tämä Palvelu ei ole käytettävissä ennen kuin sijainnin aktivoinnista on kulunut kolmekymmentä (30) päivää.

D.8. Palvelu paikan päällä – Vastaus 4 tunnin kuluessa (aukioloaikana): Jos tuotettasi koskevaa ongelmaa ei pystytä ratkaisemaan puhelimitse, korjaus suoritetaan sinun luonasi 4 tunnin kuluessa, kuten tämän sopimuksen kohdassa "Vastausaika" on kuvattu. Kun olet noudattanut puhelimitse tehtävää ongelmanmäärittämenettelyä, huoltoteknikko lähetetään luoksesi. Sinun on noudatettava puhelimitse tehtävää ongelmanmäärittämenettelyä ennen kuin huoltoteknikko voidaan lähettää luoksesi. Tämä Palvelu on käytettävissä tavanomaisina aukioloaikoinamme maanantaista perjantaihin, juhlapäiviä lukuun ottamatta. Tämä Palvelu riippuu varaosien saatavuudesta. Tämä Palvelu sekä tuotteesi sijainti on oltava aktivoituna Lenovolla. Jos tuotteesi sijainti muuttuu, sinun on päivitettävä sijaintiasi koskeva aktivointi. Sijainnin aktivointia koskevat ohjeet löytyvät osoitteesta www.lenovo.com/registration. Tämä Palvelu ei ole käytettävissä ennen kuin sijainnin aktivoinnista on kulunut kolmekymmentä (30) päivää.

D.9. Palvelu paikan päällä – Vastaus 4 tunnin (24x7) kuluessa: Jos tuotettasi koskevaa ongelmaa ei pystytä ratkaisemaan puhelimitse, korjaus suoritetaan sinun luonasi. Kun olet noudattanut puhelimitse tehtävää ongelmanmäärittämenettelyä, huoltoteknikko lähetetään luoksesi 4 tunnin kuluessa. Tämä palvelu on saatavilla 24 tuntia päivässä, 7 päivää viikossa ja 365 päivää vuodessa. Sinun on noudatettava puhelimitse tehtävää ongelmanmäärittämenettelyä ennen kuin huoltoteknikko voidaan lähettää luoksesi. Tämän Palvelun tarjoaminen riippuu varaosien saatavuudesta. Tämä Palvelu sekä tuotteesi sijainti on oltava aktivoituna Lenovolla. Jos tuotteesi sijainti muuttuu, sinun on päivitettävä sijaintiasi koskeva aktivointi. Sijainnin aktivointia koskevat ohjeet löytyvät osoitteesta www.lenovo.com/registration.

D.10. Kansainvälinen palvelutakuu: Kansainvälinen palvelutakuu (International Warranty Service Upgrade, "IWS-takuu") mahdollistaa asiakkaille, jotka matkustavat, takuupalvelun myös muissa takuun piiriin kuuluvissa maissa kuin Palvelun ostomaassa. IWS-takuun pituus perustuu alkuperäiseen takuujaksoon, joka on määrätty alkuperämaassa, jossa laitetyyppi alun perin myytiin. Palvelun toimitus määritetään kohdemaassa palvelumahdollisuuksien ja varaosien saatavuuden mukaan. Lenovo ei takaa, että ostettu palvelu suoritetaan samalla menetelmällä alkuperäisessä maassa ja kohdemaassa. Palvelumenetelmät vaihtelevat maittain, ja jotkin palvelut ja/tai osat eivät ole saatavilla kaikissa maissa. Tämä saattaa aiheuttaa sen, että tietyt osat korvataan paikallisilla, vastaavilla osilla. Tietyissä maissa saatetaan vaatia lisäasiakirjoja, kuten ostotositteita tai näyttöä asianmukaisesta maahantuonnista, ennen IWS-takuun täyttämistä. Palveluiden toimitusmahdollisuudet tietyissä maissa saattavat löytyä laitetyyppisi Turvallisuus-, takuu- ja asennusoppaasta.

6.3 Muu palvelutarjonta

A. Teknikon asentama CRU-osa

Mikäli tuotettasi koskeva ongelma voidaan ratkaista vaihtamalla sisäinen osa CRU-osalla, luoksesi lähetetään palvelutyyppisi mukaisesti huoltoteknikko, joka asentaa CRU-osan. Ulkoisten CRU-osien vaihtaminen on yhä sinun vastuullasi.

B. Säilytys kovalevyä

Säilytä kovalevyysi -palvelu sallii sinun pitää viallisen kovalevyn, joka vaihdetaan Lenovon rajoitetun takuun puitteissa. Tämä Palvelu koskee tuotteesi alkuperäistä kovalevyä sekä kaikkia tallennusasetuksia, jotka tuotteeseesi on asennettu Lenovon rajoitetun takuun puitteissa. Sinun on toimitettava Lenovolle sarjanumerot kaikista sellaisista asemista, jotka säilyttävät tämän Palvelun perusteella sekä allekirjoitettava Lenovon toimittamat asiakirjat, joissa ilmoitat säilyttäväsi kovalevyn. Tämä Palvelu ei koske mitään Lenovon toimittamia kovalevyjä tuotteille, joita et ole itse ostanut.

C. Vahinkoturva (Accidental Damage Protection, "ADP")

Tämä Palvelu kattaa käyttöhäiriöt tai rakenteelliset viat, jotka johtuvat:

- (i) näppäimistöille läikkyneet nesteet,
- (ii) tahattomat iskut ja putoamiset alle viidentoista (15) jalan tai viiden (5) metrin korkeudesta,
- (iii) tuotteen virtapiirejä vahingoittavat virtapiikit tai integroidun näytön käyttöhäiriöt; Lenovo korjaa tai vaihtaa (harkintansa mukaisesti) tuotteen, edellyttäen kuitenkin, että tuotteelle aiheutunut vaurio on tapahtunut vahingossa ja tahattomasti. Tämä Palvelu kattaa ainoastaan osat, jotka olivat asennettuina tuotteeseesi ostohetkellä, mukaan lukien sisäisen keskusyksikön, integroidun kovalevyn, integroidun optisen aseman, integroidun näppäimistön, integroidut osoitinlaitteet, integroidun näytön ja lisäominaisuudet, joita Lenovo on asentanut tuotteeseen ostohetkellä, sekä muut osat, jotka Lenovo sisällyttää tuotteeseen vakioominaisuuksina.

Tämän Palvelun piiriin eivät kuulu seuraavat:

- a. CRU-akut, lamput, muistilevyt, kaapeliliitännät, vaihtovirtasovittimet, kantolaukut tai suojukset, kosketus- tai digitaalikyynät, telineet, telakka-asemat, porttitoistimet, ulkoiset näppäimistöt, tulostimet, skannerit, ulkoiset asemat, ohjelmistot (esiasennetut tai erikseen ostetut), nauhat, CD:t, DVD:t, elokuvat ja muu media, ulkoiset modeemit, ulkoiset kaiuttimet, monitorit, ulkoinen hiiri ja muut syöttö-/tulostuslaitteet, projektorit,
- b. kaikki muut kuin tuotteen sisäiset osat, tämän Sopimuksen voimaantulopäivänä tai sitä ennen ilmenneet jo olemassa olevat tuoteviat, muun kuin Lenovon toimesta ostohetkellä asennetut valinnaiset ominaisuudet, perusyksikön lisäksi ostetut lisävarusteet, kolmansien osapuolien tuotteet (joissa ei ole Lenovonlogoa) – myös Lenovon myymät, muilta kuin Lenovolta ostetut tuotteet tai kaikki tuotteet, joita on korjattu muun kuin Lenovon tai sen valtuuttaman palveluntarjoajan toimesta. c. Tuotteen normaali kuluminen.
- d. Osat, jotka on tarkoitettu vaihtaa tai kuluttaa – esim. akut, kosketuskynät, digitaalikyynät jne.
- e. Kosmeettiset vauriot (esim. naarmut, kolhut tai halkeamat, jotka eivät vaikuta tuotteen toiminnallisuuteen tai rakenteelliseen eheyteen).
- i. Vauriot, jotka aiheutuvat väärinkäytöstä, epäasianmukaisesta käytöstä, luvattomasta muokkauksesta, sopimattomasta fyysisestä tai käyttöympäristöstä, epäasianmukaisesta huollosta muun kuin Lenovon valtuuttaman palveluntarjoajan toimesta, alkuperäisten osien poistamisesta tai tuotteen tai tunnistetietojen muuttamisesta;
- ii. Vauriot, jotka johtuvat tästä Sopimuksen piiriin kuulumattomasta tuotteesta tai aiheutuvat biologisesta vaarasta tai ihmisen tai eläimen kehonesteistä; tai
- iii. Varkaus tai menetys tai vahinko, joka johtuu tulipalosta, tulvasta, luonnon katastrofista, sodasta, terrorismista tai ylivoimaisesta esteestä.

Vahinkoturvan osto-aika: Vahinkoturva on ostettava yhdessä tuotteen kanssa tai yhdeksänkymmenen (90) päivän kuluessa tuotteen ostamisesta.

Vahinkoturvan voimassaolo-aika: Vahinkoturva alkaa tuotteen takuun alkamispäivänä. Vahinkoturva päättyy laskussasi ilmoitetun ajanjakson päättyessä. Takuu-aika päättyy välittömästi, jos tuotteesi vaihdetaan tämä Sopimuksen puitteissa.

Vahinkoturvan odotusaika: Kun vahinkoturva ostetaan tuotteen ostamisen jälkeen, Palvelun tarjoamia oikeuksia ei voida käyttää ennen kuin Palvelun ostamisesta on kulunut kolmekymmentä (30) päivää. Lenovo pidättää oikeuden tuotteen tarkistamiseen ennen sitoutumista Palvelun tarjoamiseen, kun Palvelu ostetaan tuotteen ostamisen jälkeen.

D. Tekninen pikatuki

Tämän Palvelun kautta saat yhteyden ammattitaitoisin teknikoihin 24 tuntia vuorokaudessa, 7 päivää viikossa. Kun otat yhteyttä teknikkoon, sinun on noudatettava teknikon ohjeiden mukaisia ongelmanmäärittämenettelyitä. Teknikko pyrkii diagnosoimaan ja ratkaisemaan ongelmasi puhelimitse ja saattaa pyytää sinua lataamaan ja asentamaan ohjelmistopäivityksiä. Jos Lenovon rajoitetun takuun kattamaa ongelmaa ei pystytä ratkaisemaan puhelimitse, teknikko järjestää korjauspalvelun sovellettavan takuupalvelun mukaisesti.

D.1 Lenovo ja kolmansien osapuolien ohjelmistotuki teknisen pikatuen yhteydessä

Lenovo tarjoaa suoraa puhelintukea keskeisten ohjelmistojen asennukseen ja yleisiin käyttöongelmiin (kun kyseessä on Lenovon ilmoittama, tuettu ohjelmisto sekä kolmannen osapuolen ohjelmistontarjoaja). Jos Lenovo määrittää, että tuotteesi toimintakyky liittyy kolmannen osapuolen ohjelmistosovellukseen (joka sisältyy Lenovon ja kolmannen osapuolen ohjelmistontoimittajan väliseen yhteistyöluetteloon), Lenovo ottaa yhteyttä kolmannen osapuolen ohjelmistontarjoajaan, tekee puolestasi palvelupyynnön ja siirtää puhelusi ohjelmistontoimittajalle. Lenovo ei ole vastuussa kolmannen osapuolen ohjelmistosta eikä ohjelmistontarjoajan toimista tai laiminlyönneistä. Tämä Palvelu on saatavillasi ainoastaan, jos sinulla on ohjelmistontarjoajan myöntämät tarvittavat lisenssit, tukisopimukset sekä oikeudet. Lenovo-ohjelmiston tuen osalta tämä Palvelu on saatavilla sinun ja Lenovon välisen ohjelmistolisenssin ehtojen mukaisesti.

E. Premier-Support

Lenovo tarjoaa seuraavat palvelut:

E.1 Premier-Support, josta on saatavilla

- a) etäapua ongelmanmäärittelyyn ja diagnostiikkaan (mukaan lukien järjestelmäsi tai tuotteidesi mahdollinen yhdistäminen turvallisen Internet-yhteyden kautta);
- b) valmistajakohtaista (Original Equipment Manufacturer, "OEM") ohjelmistotukea;
- c) takuuasiasi seuranta, edistymistä ja sulkemista koskevia tietoja;
- d) tuotteesi sarjanumeron vahvistus ja tietoa Palvelua koskevista oikeuksista;
- e) tietoa siitä, onko ongelmasi takuuasia ja voidaanko takuuasiasi ratkaista jollakin seuraavilla tavoilla (Lenovon harkinnan mukaisesti); ja
- f) NBD-huoltopalvelu paikan päällä.

E.2 Tekninen asiakasvastaava (Technical Account Manager, "TAM"), joka

- a) hoitaa takuuasiasi ja antaa sen seuranta, edistymistä ja sulkemista koskevia tietoja;
- b) huolehtii asiasi eteenpäin ja tarjoaa yhden yhteyspisteen kaikille takuuasiasi hallintaan liittyville asioille;
- c) tarpeen mukaan koordinoi tai suorittaa paikan päällä tapahtuvan NBD-huollon;
- d) antaa tukea alustaviin verkkoyhteyksipyyntöihin; ja
- e) antaa online-tukea Lenovon tukifoorumeille.

E.3 Takuuasian ratkaisu – etänä Premier-Support

Premier Support suorittaman vianmäärittelyn jälkeen Lenovo pyrkii, mikäli tarpeen (Lenovon harkinnan mukaan), käsittelemään ja ratkaisemaan takuuasiasi etänä.

E.4. Varaosien saatavuuden ensisijaisuus Premier-Support Takuuasiasi ovat ensisijalla varaosia jaettaessa.

E.5 Valmistajakohtainen ohjelmistotuki Premier-Support

Valmistajakohtaiseen ohjelmistotukeen kuuluu neuvonta liittyen yhteydenpitoon alkuperäisten valmistajien kanssa valmistajakohtaiseen ohjelmistotukeen liittyvissä asioissa seuraavien kohtien mukaisesti:

- a) Lenovo antaa alkuperäisen valmistajan tuettua ohjelmistoa koskevaa apua käyttöjärjestelmään ja asennukseen liittyen (huomaa: asennustuki koskee ainoastaan valmistajan tuettua ohjelmistoa, peruskysymyksiä/käyttövinkkejä, ominaisuuksien määrittelyä koskevia kysymyksiä sekä neuvontaa alkuperäiseltä valmistajalta saatavilla oleviin ratkaisuihin/korjaustiedostoihin ja niiden asennukseen liittyen);
- b) Lenovon tekninen asiakasvastaava toimii ainoana yhteyspisteenä sinun ja alkuperäisen valmistajan välisessä yhteydenpidossa;
- c) kunnes asiasi on tunnistettu, erotettu ja ohjattu eteenpäin alkuperäiselle valmistajalle, Lenovon tekninen asiakasvastaava on yhteydessä alkuperäiseen valmistajaan ongelman rekisteröimiseksi. Tämän jälkeen Lenovon tekninen asiakasvastaava seuraa asian edistymistä ja päivittää sen tilaa ja ehdotettuja ratkaisuja;
- d) ennen Palvelun käyttämistä sinulla tulee olla kaikki alkuperäisen valmistajan myöntämät tarvittavat lisenssit ja tukisopimukset;
- e) Lenovo ei ole vastuussa alkuperäisen valmistajan ohjelmistojen, tuotteiden tai palveluiden toiminnasta;
- f) Lenovo ei takaa, että ongelma pystytään ratkaisemaan;
- g) alkuperäisellä valmistajalla ei ehkä ole ratkaisua ongelmaan. Hyväksyt sen, että mikäli ratkaisua ei ole saatavilla tai ratkaisu ei ole mielestäsi hyväksyttävä, Lenovo on kuitenkin täyttänyt tuen antamista koskevan velvollisuutensa;
 - a) sinulla on oltava kaikki alkuperäisen valmistajan tuettuun ohjelmistoon liittyvät lisenssit ja tukisopimukset;
- h) sinulla on oltava Lenovon tuotteiden uusimmat vähimmäisversiot tai -kokoonpanot (verkkosivuston support.lenovo.com mukaisesti) sekä alkuperäisen valmistajan tuettu ohjelmisto.

E.6. Älykkäät toimistopalvelut

Lenovo tarjoaa seuraavat etäyhteyden avulla ja paikan päällä tuotetut älykkäät toimistopalvelut ("Älykkäät toimistopalvelut") Lenovo-tuotemerkin Think Smart Hub 500, Think Smart Hub 700 ja sen Älykkäiden toimistotuotteiden lisätuotteilla ("Älykkäät toimistotuotteet"). Älykkäät toimistopalvelut ovat saatavilla yhdessä Älykkäiden toimistotuotteiden kanssa vain tietyissä maissa, kuten laskussasi tai tilausasiakirjoissasi on yksilöity. Hankkiaksesi Älykkäitä toimistopalveluita, Asiakkaiden on seurattava tässä Sopimuksessa yksilöityä rekisteröinti-/oikeutusmenettelyä 30 päivän kuluessa kunkin toimistopalvelun ostopäivästä. Asiakkaan on tarjottava pääsy sen tiloihin, verkostoihin ja henkilökuntaan siinä laajuudessa kuin tämä on tarpeen kunkin Asiakkaan valitseman Älykkään toimistopalvelun toteuttamiseksi. Lisäksi Asiakkaan on tarjottava Lenovolle kirjallinen vahvistus Älykkäiden toimistopalveluiden yksityiskohdista ennen kuin Lenovo aloittaa kunkin Älykkään toimistopalvelun suorittamisen.

Ellei toisin sovita etukäteen Lenovon ja Asiakkaan välillä, Älykkäät toimistopalvelut ovat saatavilla normaalina työaikana maanantaista perjantaihin lukuun ottamatta pyhäpäiviä.

E.6.1. Arviointipalvelu (ASSESS): Lenovo arvioi etäyhteyden avulla Asiakkaan laitteiston yhteensopivuuden Älykkäiden toimistotuotteiden kanssa. Lenovo tuottaa tästä arvioinnista raportin osana palvelua. Ennen arviointipalvelun aloittamista Asiakkaan on rekisteröidyttävä osoitteessa www.lenovo.com/registration.

E.6.2. Käyttöönottopalvelu (DEPLOY): Lenovo konfiguroi, integroi ja varmistaa Älykkäiden toimistotuotteiden asennuksen Asiakkaan ympäristöön etäyhteyden avulla. Lenovo ei asenna taustapalvelimia tai -palveluita tai muita infrastruktuurivaatimuksia, joita edellytetään Älykkäiden toimistotuotteiden tukemiseksi. Asiakas on vastuussa siitä, että Älykkäät toimistotuotteet toimivat Asiakkaan ympäristössä. Lenovo neuvoa korjaustoimenpiteissä, jos Älykkäiden toimistotuotteiden integroinnissa Asiakkaan ympäristöön on ongelmia. Ennen käyttöönottopalvelun aloittamista Asiakkaan on rekisteröidyttävä osoitteessa www.lenovo.com/registration.

E.6.3. Koulutuspalvelu (TRAIN): Lenovo tarjoaa etäyhteydellä yleistä koulutusta ja ohjedokumentteja, jotka auttavat asiakasta ymmärtämään (i) Älykkäiden toimistotuotteiden toiminnot ja toiminnan, (ii) miten arvioidaan sitä, tukeeko Asiakkaan ympäristö Älykkäitä toimistotuotteita, (iii) Älykkäiden toimistotuotteiden käyttöönoton Asiakkaan ympäristöön ja (iv) yleisen huollon ja vianmäärittelyn Älykkäisiin toimistotuotteisiin liittyvissä ongelmissa. Ennen koulutuspalvelun aloittamista Asiakkaan on rekisteröidyttävä osoitteessa www.lenovo.com/registration.

E.6.4. Ylläpitopalvelu (MAINTAIN): Lenovo toimittaa etäyhteyden avulla niiden Asiakkaiden ympäristöön, jotka ovat asentaneet Älykkäitä toimistotuotteita, jatkuvaa teknistä tukea, ongelmien määrittämistä ja korjaussuosituksia pitääkseen Älykkäät toimistotuotteet asianmukaisessa toiminnassa läpi Ylläpitopalvelun voimassaoloajan. Lenovo auttaa Asiakasta tunnistamaan ohjelmistoon liittyvät ongelmat ja antaa ohjeita suosituista ohjelmistopäivityksistä sekä kolmannen osapuolen tuotteiden yhteentoimivuudesta ja integraatiosta Älykkäiden toimistotuotteiden kanssa. Ylläpitopalvelu on voimassa tietyn ajan ostopäivästä. Ennen ylläpitopalvelun aloittamista Asiakkaan on rekisteröidyttävä osoitteessa www.lenovo.com/registration.

E.6.5. Täysi paikan päällä toteutettava palvelu: Lenovon tarjoaa paikan päällä palvelua Älykkäiden toimistotuotteiden käyttöönottoa varten, mihin kuuluu Älykkään toimistotuotteen konfiguraatio, integraatio, räätälöinti, optimointi ja asennuksen varmistaminen Asiakkaan ympäristössä, mukaan lukien vianetsintä ja asennusongelmien ratkaiseminen, jotta Älykäs toimistotuote on asennettu ja toimii oikein Asiakkaan ympäristössä. Täysi paikan päällä toteutettava palvelu rajoittuu yhteen Asiakkaan fyysiseen sijaintiin, ellei toisin sovita yhteisesti Lenovon ja Asiakkaan välillä. Asiakkaan on tarjottava pääsy tiloihinsa ja verkkoinfrastruktuuriinsa, varmistettava että riittävä määrä henkilökuntaa on saatavilla Palvelun toteutusta varten ja tarjottava sopiva työskentelyalue Palvelun toteutusta varten. Lenovo ei ole vastuussa Asiakkaan tiloissa tarvittavista muutoksista, kuten esimerkiksi kaapeloinnista, huonekalujen siirtämisestä, väliseinien tai seinien siirtämisestä tai repimisestä Asiakkaan tiloissa. Ennen paikan päällä toteutettavan palvelun aloittamista Asiakkaan on rekisteröidyttävä osoitteessa www.lenovo.com/registration.

F. Oikeus palveluihin ulkomailla (International Service Entitlement, "ISE-palvelu")

F.1 ISE-palvelu – Suljettu akku- ja Säilytä kovalevyä -palvelut

ISE-palvelu tarjoaa asiakkaille, jotka matkustavat Lenovon tuotteen kanssa tai vaihtavat sen sijaintimaata, mahdollisuuden hyödyntää Suljettu akku- ja/tai Säilytä kovalevyä -palvelua missä tahansa maassa, jossa Palvelun on ilmoitettu olevan saatavilla ja jossa sitä myydään Lenovon tai Lenovon valtuuttamien jälleenmyyjien toimesta. Palvelun voimassaoloaika perustuu alkuperäiseen takuujaksoon, joka on määrätty alkuperämaassa, jossa laitetyyppi alun perin myytiin Lenovon tai Lenovon valtuuttaman jälleenmyyjän toimesta. ISE-palvelu on ostettava Suljettu akku- ja Säilytä kovalevyä -palveluiden lisäksi, mutta vain yhden kerran mitä tahansa palveluyhdistelmää kohti. Kaikkia Palveluita ei ole saatavilla kaikissa maissa ja kaikille tuotteille.

F.2 ISE-palvelu – Vahinkoturva

ISE-palvelu tarjoaa asiakkaille, jotka matkustavat Lenovon tuotteen kanssa tai vaihtavat sen sijaintimaata, mahdollisuuden hyödyntää vahinkoturvaa missä tahansa maassa, jossa Palvelun on ilmoitettu olevan saatavilla ja jossa sitä myydään Lenovon tai Lenovon valtuuttamien jälleenmyyjien toimesta. Palvelun voimassaoloaika perustuu alkuperäiseen takuujaksoon, joka on määrätty alkuperämaassa, jossa laitetyyppi alun perin myytiin Lenovon tai Lenovon valtuuttaman jälleenmyyjän toimesta. ISE-palvelu on ostettava vahinkoturvan lisäksi, mutta vain yhden kerran mitä tahansa palveluyhdistelmää kohti.

G. Jälkitakuu

Jos jälkitakuu ostetaan ennen kuin perustakuu tai muu tässä Sopimuksessa kuvattu Palvelu päättyy, jälkitakuu alkaa seuraavana päivänä perustakuun tai muun ostetun Palvelun päättymisestä. Jos jälkitakuu ostetaan perustakuun tai muun tässä Sopimuksessa kuvattun Palvelun päättyttyä, jälkitakuu alkaa ostopäivänä. Jälkitakuu on saatavissa ainoastaan Lenovon tuotteille, joiden Lenovo on määrittänyt olevan hyvässä toimintakunnossa. Lenovo pidättää oikeuden tarkistaa tuotteen yhden kuukauden kuluessa jälkitakuun ostopäivästä. Jos Lenovo katsoo, että tuote ei ole hyvässä toimintakunnossa, Lenovo ilmoittaa

asiasta sinulle ja kertoo, mitä tuotteen palauttaminen hyvään käyttökuntoon tulisi maksamaan. Jos et halua palauttaa tuotetta hyvään käyttökuntoon omalla kustannuksellasi, voit peruuttaa jälkitakuun ja saada siitä maksamasi hinnan kokonaisuudessaan takaisin.

H. Palveluvastaavat (Service Engagement Managers, "SEM")

Palveluvastaavat pyrkivät varmistamaan, että asiakkaat ovat tyytyväisiä, ja että palveluiden käyttökokemus on positiivinen. He tarjoavat niille asiakkaille, joista ovat vastuussa, seuraavia palveluita:

- a. Keskitetty yhteyspiste maailmanlaajuisesti kaikille Lenovon tuotteiden ja palveluiden toimitusta koskeville pyynnöille
- b. Lenovon palveluiden säännöllinen seuranta ja alusta loppuun viety tapauksen hallinnointi, kunnes ongelma on selvinnyt
- c. Takuuliitännäisten ongelmien eskaloinnin hallinta. Palveluvastaava pitää asiakkaan informoituina tilanteesta ja koordinoi tarvittavat toimenpiteet sekä Lenovon sisäisten tiimien kesken että ulkoisten palveluntarjoajien kanssa kunnes asia on selvitetty.
- d. Perusraportointi koskien palveluiden mittaamista ja ongelmien ratkaisua. Esimerkiksi ongelmien jaottelu tyypeittäin (CCI, Depot, CRU, Onsite), korjaustoimenpiteiden onnistumisprosentti, takuupyyntöjen määrä, osien korvaamista koskevat tiedot ym. Tämän lisäksi palveluvastaava voi toimittaa kustomoituja raportteja sen mukaisesti kuin on asiakkaan kanssa sovittu. Raportit toimitetaan vähintään kvartaaleittain.
- e. Säännöllinen yhteydenpito asiakkaan kanssa, joko kasvotusten tai etänä, asiakkaan kaikkien Lenovo PC -palveluiden toiminnan seuraamiseksi. Esimerkiksi palveluraportit, trendianalyysit, parannustoimenpiteet koskien usein toistuvia teknisiä ongelmia sekä yhdessä palveluiden myyntivastaavan kanssa tehdyt suositukset muista palveluista.

I. Premium Care-tuki

Premium Care on lisäpalvelu, joka on tarjolla vain määrätyille Lenovo-laitteistoille lisämaksusta. Palvelu on vain Premium Care ostaneiden käytettävissä. Premium Care ei siis sisälly mihinkään tuotteeseen oletuksena. Jos Premium Care ostaa, se on voimassa rinnakkain Lenovon rajoitetun takuun kanssa. Tämä ei vaikuta oikeuksiisi kuluttajalainsäädännön nojalla sinulle kuuluviin oikeuksiin.

Premium Care sisältyy

- asiakastuen (Customer Engagement) käyttöoikeus
- takuutapausten ratkaisu
- ongelmien etäratkaisu
- alkuperäisvalmistajien (OEM) ohjelmistotuki
- kattava ohjelmistotuki
- aloitusapu
- vuotuinen järjestelmän kuntotarkistus

I.1 Asiakastuki (Customer Engagement)

Premium Care asiakastuki (Customer Engagement Centre) on avoinna arkisin klo 9.00–18.00 (suljettu yleisinä vapaapäivinä). Asiakastuki tarjoaa seuraavia palveluita:

- a) Vianmääritys ja diagnosointi etänä (mahdollisesti muodostamalla etäyhteys asiakkaan järjestelmään tai tuotteisiin suojattua yhteyttä käyttäen)
- b) Alkuperäisvalmistajan (OEM) tuetun ohjelmiston (Supported Software) tukitarpeen arviointi ja tarpeen mukaan sen tarjoaminen jäljempänä ilmoitetulla tavalla
- c) Tiedon tarjoaminen takuun alaisen reklamaation yhteydessä: mm. avustaminen seurannassa ja loppuun saattamisessa
- d) Tuotteen sarjanumeron ja palveluoikeuksien tarkistus
- e) Tarkistaa, onko asiakkaan ongelma takuun piirissä; ja jos on, onko se ratkaistavissa Premium Care kohdassa H määritettyjen tukipalveluiden puitteissa (Lenovon arvion mukaan)
- f) Arvioi on-site-tuen tarpeen ja lähettää tarvittaessa asiantuntijan paikalle (ei tablettilaitteilla)

H.2 Takuun piiriin kuuluvien ongelmien ratkaisu – on-site-palvelu

a) Kun Premium Care-asiakastuki on suorittanut vianmäärityksen, Lenovo lähettää tarvittaessa (oman harkintansa mukaan) asiantuntijan asiakkaan rekisteröityyn toimipaikkaan takuutapausta hoitamaan.

b) On-site-palvelua on tarjolla vain tietyillä alueilla. Palvelualueista tietoa saa Lenovo Contact Centeristä. Normaalin palvelualueen ulkopuolelle tulemisesta voidaan veloittaa ylimääräistä.

Jos Premium Care-asiakastuen puhelimitse suorittama vianmääritys valmistuu ennen klo 14.00, tekninen asiantuntija lähetetään asiakkaan toimipaikkaan seuraavana arkipäivänä. Tämä palvelu on tarjolla maanantaista perjantaihin klo 9.00–17.00, ei pyhäpäivinä. Puhelun tullessa asiakastukeen klo 14.00 jälkeen menee asiantuntijan paikalle lähettämiseen yksi arkipäivä lisää. Palvelun saatavuus riippuu osien saatavuudesta. Asiakkaalla on oltava työskentelytila tuotteen purkamista ja uudelleenasennusta varten. Joitakin korjauksia voidaan suorittaa vain palvelukeskuksessa. Tällöin palveluntarjoaja toimittaa tuotteen palvelukeskukseen omalla kustannuksellaan ja palauttaa korjatun tai korvaavan tuotteen asiakkaalle omalla kustannuksellaan.

c) On-site-palvelu

- (i) tarjotaan ainoastaan Lenovon Notebook- ja desktop-koneiden ja hybridikoneiden tietyille malleille
- (ii) Lenovon palveluntarjoaja voi ilmoittaa asiakkaalle oletetun saapumisaikansa. Tällöin asiakasta pyydetään vahvistamaan olevansa sijainnissa kyseisenä ajankohtana. Saapumisaikaan vaikuttaa toimipaikan sijainti ja se, vastaako asiakas nopeasti Lenovon vahvistuspyyntöön
- (iii) ei takaa takuun piirissä olevan ongelman ratkeamista ylipäänsä eikä tietyssä ajassa
- (iv) edellyttää, että jos asiakas ei ole toimipaikassa vahvistettuaan olevansa siellä sovittuna saapumisaikana, Lenovon palveluntarjoaja jättää yhteystietonsa, jotta Lenovon käynnistä jää näyttöä. Jos asiakas on toistuvasti poissa paikalta sovittuna aikana, Lenovo voi laskuttaa lisämaksun seurantakäynteistä.

I.3 Takuun piiriin kuuluvien ongelmien ratkaisu – etäpalvelu

Kun Premium Care-asiakastuki on suorittanut vianmäärityksen, Lenovo voi tarvittaessa (oman harkintansa mukaan) yrittää ratkaista takuutapauksen etäpalveluna.

I.4 Alkuperäisvalmistajan tuetun ohjelmiston tuki (OEM Supported Software Support)

Alkuperäisvalmistajan tuetun ohjelmiston tuki tarkoittaa, että Lenovo tarjoaa alkukontaktin ja apua alkuperäisvalmistajan kanssa asiointiin OEM-ohjelmisto-ongelmissa seuraavien ehtojen mukaisesti:

- a) Käyttöjärjestelmätuen ja asennustuen tarjoaminen alkuperäisvalmistajien tuetuille ohjelmistoille (Huom. Asennusapu sisältää vain alkuperäisvalmistajan ohjelmistotuen, perusopastuksen ja ominaisuuksia koskeviin kysymyksiin vastaamisen sekä alkuperäisvalmistajan tarjolla olevien päivitysten tai ohjelmakorjausten asennuksen ja suorittamisen)
- b) Lenovon tekninen asiantuntija toimii alkukontaktina ja tukee näin asiakkaan ja alkuperäisvalmistajan keskinäistä viestintää
- c) Kunnes asiakkaan ongelma on määritetty, eristetty ja siirretty alkuperäisvalmistajan hoidettavaksi, Lenovon tekninen asiantuntija asioi alkuperäisvalmistajan kanssa ongelman raportoidakseen. Tämän jälkeen Lenovon tekninen asiantuntija seuraa ongelmia ja antaa ajantasaista tietoa niiden tilasta ja ehdotetuista ratkaisuista
- d) Tämä palvelu edellyttää, että asiakkaalla on oltava voimassa tarvittavat alkuperäisvalmistajan lisenssit ja tukisopimukset
- e) Lenovo sanoutuu irti alkuperäisvalmistajan ohjelmistojen, tuotteiden ja palveluiden toimintaa koskevasta vastuusta
- f) Lenovo ei takaa minkään ongelman ratkaistuksi tulemistä
- g) Asiakas hyväksyy sen, että myöskään alkuperäisvalmistajalla ei välttämättä ole ratkaisuja. Asiakas hyväksyy sen, että Lenovo on täyttänyt tukivelvoitteen siinäkin tapauksessa, että ratkaisua ei ole saatavilla tai ratkaisu ei tyydytä asiakasta.

I.5 Kattava ohjelmistotuki

Lenovo tekee kohtuudella töitä ratkoakseen pulmat, joiden johdosta asiakas ottaa siihen yhteyttä, mutta Lenovo ei voi vastata ratkaisujen tarjoamisesta silloin, kun ratkaisua ei ole tai Lenovon ei voida kohtuudella edellyttää tuntevan ratkaisua, erityisesti jos asiakkaan ongelma liittyy muun tahon kuin Lenovon ohjelmistoon. Lenovolle ei muodostu mitään vastuuvaikeutta, mikäli tukipyyntöä ei onnistuta ratkaisemaan, kun kyseessä on muun tahon kuin Lenovon ohjelmisto.

- a) Esiladatut sovellukset, joille Lenovo tarjoaa perustason tuen, johon kuuluu perusopastus ja ominaisuuksia koskeviin kysymyksiin vastaaminen
 - (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
 - (ix) Lenovo Photo Master
 - (x) Lenovo WRITEit (kynä)
 - (xi) Lenovo Onekey Recovery
- b) Kolmannen osapuolen sovellukset, joille Lenovo tarjoaa perustason tuen, johon kuuluu perusopastus ja ominaisuuksia koskeviin kysymyksiin vastaaminen, jos asiakkaalla on käyttöoikeus niihin)
 - (i) Adobe® Acrobat® standard
 - (ii) Power DVD / Power 2 GO
 - (iii) Dropbox (vain perusasiat)
 - (iv) McAfee Live Safe
 - (v) MS Office
 - (vi) Norton Anti-Virus
 - (vii) Norton – Internet Security
 - (viii) Skype
 - (ix) Intel 3D real sense (jos Lenovon ennakkolataamana)
 - (x) MS Office 365

I.6 Aloituspapu

Aloitussavun tarjoaa asiakastuki (Customer Engagement Service Center), ja se auttaa asiakasta laitteen käyttöönotossa etäpalveluna. Aloitusapua voidaan antaa seuraavien kanssa, jos asiakkaan hallussa on kaikki tarvittava:

a) Ohjelmistoasennukset:

- (i) Ohjelmiston asennus
- (ii) Internet-selaimen käyttöönotto
- (iii) Sähköpostipalveluiden määitykset
- (iv) Virustentorjuntaohjelmiston asennus ja määitykset
- (v) Sen tarkistaminen, että asennettava ohjelmisto on yhteensopiva asiakkaan järjestelmän kanssa
- (vi) Tarvittavien ohjelmistopäivitysten nouto Lenovon asentamien asiakkaan ohjelmistojen ajantasaisuuden varmistamiseksi
- (vii) Työpöytä-, aloitusvalikko- ja pikakäynnistyspalkin pikakuvakkeiden luonti sovellusten käyttöä nopeuttamaan

b) Lenovo-laitteen liittäminen verkkoon:

- (i) Liitetään enintään 4 laitetta asiakkaan langattomaan verkkoon. Laitteet voivat olla järjestelmiä, tabletteja, älypuhelimia, pelikonsoleita, tulostimia tai tallennuslaitteita
- (ii) Varmistetaan, että uudet laitteet näkyvät ja ovat käytettävissä verkossa
- (iii) Määritetään verkon turva-asetukset ja varmistetaan verkko-operaattorin Internet-yhteys

c) Muu aloitusopastus, kuten:

- (i) Lenovon tuotetuki ja takuutiedot
- (ii) Ohjeet rekisteröitymiseen
- (iii) Apu korjaus- ja paikkatiedostojen kanssa
- (iv) Perusopastus ja ominaisuuksien perusteiden selittäminen

7 Lenovon Liikekumppanit

Lenovo saattaa tehdä sopimuksia toimittajien ja jälleenmyyjien ("Liikekumppanit") kanssa edistääkseen tiettyjen Palveluiden myyntiä sekä markkinoidakseen ja tukeakseen niitä; Liikekumppanit ovat kuitenkin itsenäisiä ja erillisiä Lenovosta. Lenovo ei ole vastuussa liikekumppaneiden toimista tai julkilausumista eikä velvollisuuksista, joita niillä saattaa sinua kohtaan olla tai mistään tuotteista tai palveluista, joita ne toimittavat sinulle omien sopimustensa puitteissa. Kun ostat Palvelun Liikekumppanilta, Liikekumppani määrittää Palvelun hinnat ja ehdot.

8 Palvelun ostaminen Lenovolta

Lenovon tai Lenovon valtuuttaman jälleenmyyjän on vastaanotettava maksu ennen minkään Palvelun toimittamista. Luotto- ja pankkikorttimaksuja lukuun ottamatta summat erääntyvät maksettaviksi laskun saamisen yhteydessä. Sitoudut suorittamaan maksun laskussa määritetyllä tavalla, mahdolliset myöhästymismaksut mukaan lukien. Olet vastuussa kaikista veroista, joita tämän Sopimuksen puitteissa tehdyistä ostoistasi aiheutuu. Jos Palvelua ei ole rekisteröity Lenovolla, sinun on toimitettava ostotodistus, joka vahvistaa oikeutesi Palvelun saamiseen.

9 Lenovon palautus-/peruutuskäytäntö

Jos Palvelua ei ole käytetty tai rekisteröity, voit peruuttaa sen kolmenkymmenen (30) päivän sisällä ostopäivästä ja saada rahasi takaisin tai saada hyvityksen. Jotta voisit saada rahasi takaisin tai saada hyvityksen, sinun on ilmoitettava peruutuksesta Lenovolle tai jälleenmyyjällesi kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän sisällä ostopäivästä. Pyyntöösi on liitettävä myös kopio laskustasi.

10 Palvelun lakkauttaminen

Lenovo voi lakkauttaa minkä tahansa tässä määritetyn Palvelun osittain tai kokonaan yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla. Jos Lenovo lakkauttaa palvelun, joka on ostettu suoraan Lenovolta ja jonka olet jo kokonaan maksanut, mutta jota Lenovo ei ole vielä kokonaan sinulle toimittanut, Lenovo palauttaa sinulle käyttämättä jäänyttä osaa vastaavan maksun. Jos olet ostanut palvelun Lenovon Liikekumppanilta, sinun on otettava Liikekumppaniin yhteyttä palautuksen saadaksesi.

11 Palveluiden takuu

Lenovo takaa, että palvelut suoritetaan kohtuullisella huolellisuudella ja taidolla niiden tehtäväkuvausten mukaisesti, jotka tässä Sopimuksessa on kyseiselle Lenovon palvelulle määritetty. Sitoudut viipymättä toimittamaan kirjallisen ilmoituksen tämän takuun laiminlyömisestä

TÄMÄ TAKUU ON SOVELLETTAVAN LAINSÄÄDÄNNÖN SALLIMISSA RAJOISSA AINOA TAKUU, JA SE KORVAA KAIKKI MUUT NIMENOMAISET JA KONKLUDENTTITSET TAKUUT, LUPAUKSET TAI EHDOT, MUKAAN LUKIEN MUTTA NIIHIN RAJOITTUMATTA KONKLUDENTTITSET TAKUUT TAI EHDOT MYYNTIKELPOISUUDESTA TAI SOVELTUVUUDESTA TIETTYYN TARKOITUKSEEN SEKÄ MITKÄ TAHANSA TAKUUT TAI EHDOT KOSKIEN OIKEUKSIEN LOUKKAAMATTOMUUTTA. KAIKKI OHJELMISTOT JA KOLMANSIEN OSAPUOLIEN TUOTTEET TOIMITETAAN ”SELLAISENA KUN SE ON”, ILMAN MINKÄÄNLAISIA TAKUITA TAI EHTOJA. KOLMANNEN OSAPUOLEN VALMISTAJAT, TOIMITTAJAT, LISENSSIN ANTAJAT TAI JULKAISIJAT SAATTAVAT MYÖNTÄÄ OMIA TAKUITAAN SINULLE. JOTKIN OSAVALTIOT TAI LAINKÄYTTÖALUEET EIVÄT SALLI RAJOITUKSIA KONKLUDENTTISESTI ILMAISTUN TAKUUN KESTOLLE, JOTEN EDELLÄ MAINITTU RAJOITUS EI VÄLTTÄMÄTTÄ KOSKE SINUA.

Lenovo ei takaa, että Palvelu toimii keskeytyksettä tai virheettömästi, tai että Lenovo korjaa kaikki viat.

12 Vastuunrajoitus

Joissakin tilanteissa, , jotka johtuvat esim. Lenovon sopimusrikkomuksesta tai muusta vastuuperusteesta, sinulla on oikeus vahingonkorvaukseen Lenovolta. Vahingonkorvausvaatimuksen perusteista riippumatta (olennainen rikkomus, huolimattomuus, harhaanjohtaminen tai muu sopimus- tai vastuuperuste) Lenovon kokonaisvastuu kaikista korvausvaatimuksista, jotka johtuvat kustakin Palvelusta tai liittyvät siihen tai muuten ilmenevät tämän Sopimuksen puitteissa, rajoittuu määrään, joka vastaa sitä summaa, joka korvausvaatimuksen perusteena olevasta Palvelusta on maksettu. Tätä rajoitusta sovelletaan myös Lenovon alihankkijoiden ja jälleenmyyjien kohdalla. Tämä on enimmäismäärä, jonka Lenovo, sen jälleenmyyjät ja alihankkijat ovat yhteisvastuullisesti velvollisia maksamaan. Seuraavissa tapauksissa vahingonkorvauksia koskevaa rajaa ei sovelleta: a) henkilövahinkoihin (kuolemantapaukset mukaan lukien); b) kiinteän omaisuuden vahingot ja c) irtaimen omaisuuden vahingot, joista Lenovolla on yksin lakisääteinen vastuu.

Ellei lainsäädäntö nimenomaisesti toisin määrää ilman mahdollisuutta rajoittaa vastuuta sopimuksin, Lenovo, sen jälleenmyyjät tai sen alihankkijat eivät vastaa missään tapauksessa seuraavista vahingoista, vaikka niiden mahdollisuudesta olisi ilmoitettu:

- a. tietojen häviäminen tai vahingoittuminen;
- b. erityiset, epäsuorat tai välilliset vahingot tai mitkä tahansa välilliset taloudelliset vahingot;
- c. saamatta jääneet voitot, liiketoimet, tulot, goodwill -arvo tai odotetut säästöt.

KOSKA JOTKIN OSAVALTIOT TAI LAINKÄYTTÖALUEET EIVÄT SALLI VÄLILLISTEN TAI EPÄSUORIEN VAHINKOJEN POIS SULKEMISTA TAI NIITÄ KOSKEVIA RAJOITUKSIA, EDELLÄ MAINITTU RAJOITUS EI VÄLTTÄMÄTTÄ KOSKE SINUA.

13 Yleistä

- A. Lenovo pidättää oikeuden Palveluiden tai niiden osan teettämiseen alihankintana Lenovon valitsemien alihankkijoiden toimesta.
- B. Kun palveluun liittyy tuotteen tai osan vaihtaminen, alkuperäisestä tuotteesta tai osasta tulee Lenovon omaisuutta ja vaihdetusta tuotteesta tai osasta tulee sinun omaisuuttasi.
- C. Ainoastaan muokkaamattomat Lenovon tuotteet ja -osat kelpaavat vaihdettaviksi. Lenovon toimittama vaihtotuote tai -osa on hyvässä toimintakunnossa ja toimii vastaavalla tavalla kuin alkuperäinen tuote tai osa. Vaihtotuote tai -osa ei ehkä ole uusi. Paitsi lainsäädännön sallimissa rajoissa, vaihtotuotteen tai -osan takuu-aika vastaa alkuperäisen tuotteen jäljellä olevaa takuu-aikaa.
- D. Korjattaviksi pyydytetyt tuotteet tai osat saatetaan korjaamisen sijaan vaihtaa samantyyppisiin kunnostettuihin tuotteisiin tai osiin. Tuotteet ja osat, jotka korjataan, saatetaan korjata kunnostettuja osia käyttäen. Tuotteen korjaaminen saattaa johtaa tietojenhäviämiseen, jos korjattavassa tuotteessa voidaan säilyttää käyttäjän luomia tietoja. Lenovo ei ole missään tilanteessa vastuussa tietojen häviämisestä tuotteesta tai sen osasta, johon Lenovolla saattaa olla pääsy tämän Sopimuksen mukaisia Palveluja suoritettaessa.
- E. Kukin osapuoli on vastuussa oman henkilökuntansa valvonnasta, ohjeistuksesta, johtamisesta ja palkitsemisesta tähän liiketapahtumaan sovellettavissa määrin.
- F. Kukin osapuoli voi kommunikoida toisen osapuolen kanssa sähköisesti, ja kyseisen kommunikaation katsotaan vastaavan allekirjoitettua tekstiä siinä määrin kuin sovellettava lainsäädäntö sen sallii. Sähköisessä asiakirjassa oleva tunnistuskoodi ("käyttäjätunnus") on oikeudellisesti pätevä lähettäjän henkilöllisyyden ja asiakirjan aitouden vahvistamiseksi. G. Kullakin osapuolella on oikeus solmia vastaavia sopimuksia muiden osapuolien kanssa.
- H. Kukin osapuoli myöntää toiselle osapuolelle ainoastaan sovellettavissa lisenssisopimuksissa tarkemmin määritetyt lisenssit ja oikeudet. Muita lisenssejä tai oikeuksia (patenttien piiriin kuuluvat lisenssit ja oikeudet mukaan lukien) ei myönnetä suoraan, epäsuorasti tai muutoin.
- I. Sitoudut olemaan myymättä Palvelua eteenpäin. Kaikki tällaiset yritykset ovat pätemättömiä, ellei Lenovo ole niitä kirjallisesti hyväksynyt.
- J. Sinun vastuullasi on valita Palveluita, jotka vastaavat tarpeisiisi, ja olet myös vastuussa tuloksista, joita näitä Palveluja käyttämällä saadaan.
- K. Kumpikaan osapuoli ei nosta kannetta, jotka johtuvat tästä Sopimuksesta tai sen piiriin kuuluvasta liiketapahtumasta, jos kanteen perusteesta on kulunut yli kaksi vuotta, ellei sovellettava paikallinen lainsäädäntö toisin määrää. Tämän aikarajan

jälkeen kaikki tästä Sopimuksesta tai sen piiriin kuuluvasta liiketapahtumasta johtuvat kanteet sekä tällaisiin liittyvät oikeudet raukeavat, ellei sovellettava lainsäädäntö toisin määrää ilman mahdollisuutta vastuun rajoittamiseen.

- L. Kumpikaan osapuoli ei ole vastuussa sellaisista velvollisuuksien laiminlyönneistä, jotka eivät ole osapuolen hallinnassa.
- M. Kumpikaan osapuoli ei anna toiselle oikeutta tavaramerkkiensä, tuotenimiensä tai muiden nimitystensä käyttämiseen missään myyminen edistämistoimissa tai julkaisuissa ilman etukäteen annettua kirjallista hyväksyntää.
- N. Jos jonkin tämän sopimuksen ehtoista todetaan olevan mitätön tai toimeenpanokelvoton, muut tämän Sopimuksen ehdot jäävät kokonaisuudessaan voimaan.
- O. Lenovon velvollisuus Palvelun tarjoamiseen edellyttää, että suoritat rekisteröinti- ja/tai aktivointiprosessin.
- P. Lenovo ja sen tytäryhtiöt, Liikekumppanit, jälleenmyyjät ja alihankkijat saattavat käsitellä, säilyttää ja käyttää liiketapahtumaasi koskevia tietoja sekä yhteystietojasi, kuten nimeäsi, puhelinnumeroasi, osoitettasi ja sähköpostiosoitteitasi käsitelläkseen ja saattaakseen liiketapahtumasi loppuun missä tahansa liiketoimintapaikassaan. Saatamme myös ottaa sinuun yhteyttä ilmoittaaksemme tuotteiden vetämisestä pois markkinoilta, turvallisuusasioihin tai palvelutapahtumiin liittyen. Mikäli paikallinen lainsäädäntö sen sallii, saatamme käyttää näitä tietoja tiedustellaksemme tyytyväisyyttäsi tuotteisiimme tai palveluihimme tai toimittaaksemme sinulle tietoa muista tuotteista ja palveluista. Voit kieltäytyä tällaisen viestinnän vastaanottamisesta koska tahansa. Näitä tarkoituksia varten saatamme siirtää tietojasi mihin tahansa maahan, jossa meillä on liiketoimintaa; voimme toimittaa niitä puolestamme toimiville tahoille tai luovuttaa niitä lainsäädännön niin vaatiessa. Emme kuitenkaan myy tai muuten luovuta sinulta saamiamme henkilötietoja millekään kolmannelle osapuolelle sen omia suoramarkkinointitarkoituksia varten, elleimme ole saaneet sinulta siihen suostumusta. Q. Kukin osapuoli noudattaa kaikkia tähän Sopimukseen sovellettavia lakeja ja määräyksiä.
- R. Asiakas ei saa siirtää, kokonaan tai osittain, tätä Sopimusta millekään muulle osapuolelle, ilman Lenovon etukäteen antamaa kirjallista hyväksyntää. Kaikki yritykset tehdä niin ovat pätemättömiä. Kumpikaan osapuoli ei perusteetta kieltäydy antamasta tällaista hyväksyntää. Tämän sopimuksen siirtäminen kumman tahansa osapuolen toimesta tytäryhtiölle tai seuraajaorganisaatiolle fuusion tai yritystoston yhteydessä ei edellytä toisen osapuolen hyväksyntää. Lenovo voi myös siirtää oikeutensa tähän sopimukseen perustuviin maksuihin ilman sinun hyväksyntääsi.
- S. Kaikki ehdot, jotka luonteensa vuoksi jäävät voimaan Sopimuksen päättymisen jälkeen, pysyvät kokonaisuudessaan voimassa niiden täyttymiseen saakka ja sitovat myös kummankin osapuolen seuraajia ja siirronsaajia.
- T. Kumpikin osapuoli luopuu oikeudestaan valamiesoikeudenkäyntiin sellaisten oikeustoimien osalta, jotka johtuvat tästä sopimuksesta tai liittyvät siihen. Yhdistyneiden kansakuntien kansainvälistä tavarankäytön yleissopimusta (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) ei sovelleta. Mikään tässä Sopimuksessa mainittu ei vaikuta kuluttajien lakisääteisiin oikeuksiin, joista luopuminen tai joiden rajoittaminen ei ole sopimuksella mahdollista.

14 Maantieteellinen soveltamisala ja sovellettava lainsäädäntö

Kunkin osapuolen oikeudet, velvollisuudet ja vastuut ovat päteviä ainoastaan ostomaassa, mutta kaikki lisenssit ovat voimassa niissä ilmoitettujen ehtojen mukaisesti. Ellei toisin ole nimenomaisesti ilmoitettu, Palvelun ostomaan lainsäädäntöä sovelletaan tähän Sopimukseen.

OSA 2 – MAAKOHTAISET EHDOT (Eurooppa, Lähi-itä ja Afrikka)

-

Alla mainitut Lenovon palvelusopimuksen ("Sopimus") ehdot korvataan tässä kuvatuilla ehdoilla.

Kaikki Sopimuksen ehdot, joita ei ole muutettu alla, säilyvät ennallaan ja pysyvät kokonaisuudessaan voimassa.

Eurooppa, Lähi-itä, Afrikka

Seuraava teksti lisätään kohdan 6.2 loppuun. D.6 Palvelun kuvaus – korjaus seuraavana arkipäivänä:

Palvelu paikan päällä – sitoutuminen korjaukseen seuraavana arkipäivänä. Jos tuotettasi koskevaa ongelmaa ei pystytä ratkaisemaan puhelimitse, tuote korjataan tai vaihdetaan sinun luonasi. Huoltoteknikko saapuu luoksesi seuraavana arkipäivänä. Tämä Palvelu on käytettävissä tavanomaisina aukioloaikoinamme maanantaista perjantaihin, paikallisia juhlapäiviä lukuun ottamatta. Tukipyynnöt, jotka vastaanotetaan puhelinpalvelussa paikallista aikaa kello 15 jälkeen, vaativat ylimääräisen päivän huoltoteknikon lähettämiseen.

Tämä Palvelu on saatavilla vain tietyissä paikoissa, jotka on vahvistettava Lenovolta etukäteen. Ota yhteyttä Lenovoon tai palveluntarjoajaan saadaksesi tietoja saatavuudesta. Palveluntarjoajan tavanomaisen palvelualueen ulkopuolella saatetaan soveltaa lisämaksuja. Tämä Palvelu sekä tuotteesi sijainti on oltava aktivoituna Lenovolla. Jos tuotteesi sijainti muuttuu, sinun on päivitettävä sijaintiasi koskeva aktivointi. Sijainnin aktivointia koskevat ohjeet löytyvät osoitteesta www.lenovo.com/activation. Tämä Palvelu ei ole käytettävissä ennen kuin sijainnin aktivoinnista on kulunut kolmekymmentä (30) päivää. Sinun on tarjottava sopiva työskentelytila tuotteen purkamista ja kokoamista varten. Jotkin korjaukset saattaa olla tarpeen suorittaa palvelupisteessä. Jos näin on, palveluntarjoaja lähettää tuotteen palvelupisteeseen ja toimittaa korjatun tai vaihdetun tuotteen takaisin sinulle omalla kustannuksellaan.

Tämä Palvelu on käytettävissä ainoastaan **0–80 km:n etäisyydellä Lenovon tukikeskuksesta.**

Osittainen vahinkoturva: Kohta 6.3.C. ”Voimassaoloaika” korvataan seuraavalla:

Tämän Palvelun voimassaoloaika alkaa kyseessä olevan tuotteen takuun alkamispäivänä. Se päättyy Palvelua koskevassa laskussa ilmoitetun ajanjakson päättyessä. Voimassaolo päättyy välittömästi, kun tämän Sopimuksen alaisuuteen kuuluvia tapauksia on ilmoitettu kaksi, tai jos tuotteesi vaihdetaan tämän Sopimuksen puitteissa.

Seuraava kohta 6.3.1 H lisätään kohtaan 6.3:

PIKAVAIHTO

Pikavaihtopalvelu (Rapid Replacement, ”RR”) on saatavilla ainoastaan Lenovon visuaalisille tuotteille, eli näytöille. Asiakkaat soittavat tavallisen takuuasiana koskevan puhelun puhelinpalveluun tai Lenovon valtuutetulle palvelukumppanille. Kun puhelinpalvelu tai Lenovon valtuutettu palvelukumppani on todennut visuaalisen tuotteen vialliseksi ja takuun piiriin kuuluvaksi, vaihtoyksikkö lähetetään. Kun vaihtoyksikkö on vastaanotettu, asiakkaan on vaihdettava vaihtonäyttö viallisen näytön tilalle; pakattava viallinen näyttö vaihtonäytön lähetyspakkaukseen ja palautettava näyttö annettuun osoitteeseen.

Huomaa: Asiakkaan on palautettava viallinen tuote 10 päivän kuluessa. Mikäli näin ei tehdä, asiakasta laskutetaan vaihtoyksiköstä. Vaihtoyksikkö ei ehkä ole uusi, mutta ominaisuuksiltaan samanlainen (tai parempi).

Seuraava kohta 6.3.J lisätään kohtaan 6.3:

NÄYTTÖTURVA

Palvelu on saatavilla ainoastaan maassa, jossa se on ostettu ja rekisteröity.

1. NÄYTTÖTURVAPALVELU

- a. Palvelun piiriin kuuluvat tuotteet:** Ainoastaan laskussasi tai ostotodistuksessasi määritetyt Lenovon tablettituotteet.
- b. Palvelun kattavuus:** Lenovo korjaa tai vaihtaa tuotteen, mikäli siinä on häiriöitä, jotka vaikuttavat LCD-näytön toimintaan, ja jotka ovat aiheutuneet tuotteeseen kohdistuneista tahattomista iskuista tai putoamisista tavanomaisten käyttöolosuhteiden ja käytön aikana.
- c. Voimassaoloaika:** Palvelun voimassaoloaika alkaa kyseessä olevan tuotteen takuun alkamispäivänä. Se päättyy palvelua koskevassa laskussa ilmoitetun ajanjakson päättyessä. Voimassaolo päättyy välittömästi, jos tuotteesi korjataan tai vaihdetaan tämä Sopimuksen puitteissa.
Kun Palveluun liittyy tuotteen tai osan vaihtaminen, alkuperäisestä tuotteesta tai osasta tulee Lenovon omaisuutta ja vaihdetusta tuotteesta tai osasta tulee sinun omaisuuttasi. Sinun on palautettava vaihdettu tuote tai osa palveluntarjoajan määrittämällä tavalla. Lenovon toimittama vaihtotuote tai -osa ei välttämättä ole uusi, mutta se on hyvässä toimintakunnossa ja toimii vähintään vastaavalla tavalla kuin alkuperäinen tuote tai osa.

Palvelun piiriin eivät kuulu seuraavat: asennetut kameralinssit, akut, lamput, muistikortit, kaapeliliitännät, vaihtovirtasovittimet, kantolaukut tai suojukset, kosketus- tai digitaalikyynät, telineet, telakka-asemat, porttitoistimet, ostohetkellä tuotteeseen asennetut osat, kuten sisäinen keskusyksikkö, integroitu kovalevy, ulkoinen näppäimistö, ostohetkellä Lenovon toimesta asennetut lisäominaisuudet, ulkoiset kaiuttimet, perusyksikön lisäksi ostetut lisävarusteet, kolmansien osapuolien tuotteet (joissa ei ole Lenovo-logoa) – myös Lenovon myymät sekä kaikki tuotteet, joita on korjattu muun kuin Lenovon tai sen valtuuttaman palveluntarjoajan toimesta.

Lisäksi tämän palvelun piiriin eivät kuulu seuraavat:

- (i) Tuotteen normaali kuluminen;
- (ii) Tuotteen (ml. näppäimistö, LCD-näyttö, mikrofoni, kaikki liitännät ja painikkeet) päälle läikkyneet nesteet;
- (iii) Tuotteen virtapiirejä vahingoittavat virtapiikit;
- (iv) Muista syistä johtuvat toiminta- tai rakenneviat;
- (v) Osat, jotka on tarkoitettu vaihtaa tai kuluttaa (esim. akut);
- (vi) Kosmeettiset vauriot (esim. naarmut, kolhut tai halkeamat, jotka eivät vaikuta tuotteen toiminnallisuuteen tai rakenteelliseen eheyteen).
- (vii) Vauriot, jotka aiheutuvat väärinkäytöstä, epäasianmukaisesta käytöstä, luvottomasta muokkauksesta, sopimattomasta fyysisestä tai käyttöympäristöstä, epäasianmukaisesta huollosta muun kuin Lenovon valtuuttaman palveluntarjoajan toimesta, alkuperäisten osien poistamisesta tai tuotteen tai tunnistetarrojen muuttamisesta; tai (vii) Vauriot, jotka johtuvat tästä sopimuksen piiriin kuulumattomasta tuotteesta tai aiheutuvat biologisesta vaarasta tai ihmisen tai eläimen kehonnesteistä.

Yhdistynyt kuningaskunta

Kohta 6.2. D1 korvataan seuraavalla:

D.1. Huoltopalvelu: Jos tuotettasi koskevaa ongelmaa ei pystytä ratkaisemaan puhelimitse tai asiakkaan vaihdettavissa olevan osan ("CRU") avulla, tuotteesi korjataan tai vaihdetaan ilmoitetussa palvelupisteessä. Vastuullasi on tuotteen kytkeminen irti, sen pakkaaminen kuljetuslaatikkoon ja toimittaminen ilmoitettuun palvelupisteeseen. Kuljetuskustannukset tulevat sinun maksettaviksesi. Palveluntarjoaja toimittaa korjatun tai vaihdetun tuotteen takaisin sinulle omalla kustannuksellaan.

Kohdat 6.2, E5 ja E6 korvataan seuraavilla:

E.5 & E.6. Palvelu paikan päällä – Vastaus toisena arkipäivänä & Vastaus seuraavana arkipäivänä: Jotta vastausaikaa pystytään noudattamaan, ilmoitetun palvelupisteen on vastaanotettava tukipyyntöpuhelu ennen klo 15.00 Iso-Britannian aikaa.

Ranska

Kohta 6.2, D1 korvataan seuraavalla:

D.1. Huoltopalvelu: Jos tuotettasi koskevaa ongelmaa ei pystytä ratkaisemaan puhelimitse tai asiakkaan vaihdettavissa olevan osan ("CRU") avulla, tuotteesi korjataan tai vaihdetaan ilmoitetussa palvelupisteessä. Vastuullasi on tuotteen kytkeminen irti, sen pakkaaminen kuljetuslaatikkoon ja toimittaminen ilmoitettuun palvelupisteeseen. Kuljetuskustannukset tulevat sinun maksettaviksesi. Palveluntarjoaja toimittaa korjatun tai vaihdetun tuotteen takaisin sinulle omalla kustannuksellaan.

Kohdat 6.2, D5, D6 Tukipyyntöpuheluiden ratkaisuaika korvataan seuraavalla:

Palvelu paikan päällä – Vastaus toisena arkipäivänä & Vastaus seuraavana arkipäivänä: Jotta vastausaikaa pystytään noudattamaan, tukipyyntöpuhelu on vastaanotettava ennen klo 15.00 paikallista aikaa.

Kohta 6.2, D4 korvataan seuraavalla:

Jos tuotettasi koskevaa ongelmaa ei pystytä ratkaisemaan puhelimitse tai CRU-osan avulla, tuote korjataan tai vaihdetaan sinun luonasi yleensä viiden arkipäivän sisällä. Tämä Palvelu on käytettävissä tavanomaisina aukioloaikoinamme maanantaista perjantaihin, juhlapäyhiä lukuun ottamatta. Sinun on tarjottava sopiva työskentelytila tuotteen purkamista ja kokoamista varten. Mikäli palvelu tarjotaan asuintiloissa, aikuisen on oltava paikalla huoltoteknikon koko vierailun ajan. Mikäli Lenovo katsoo lisätutkinnan, suorituskykytestauksen jne. olevan tarpeen, jotkin korjaukset on ehkä suoritettava palvelupisteessä. Jos näin on, palveluntarjoaja lähettää tuotteen palvelupisteeseen ja toimittaa korjatun tai vaihdetun tuotteen takaisin sinulle omalla kustannuksellaan.

Afganistan, Albania, Algeria, Angola, Armenia, Azerbaidžan, Bahrain, Valko-Venäjä, Bosnia & Herzegovina, Botswana, Bulgaria, Burkina Faso, Burundi, Kamerun, Kap Verde, Tšad, Kongon demokraattinen tasavalta, Kongon tasavalta, Kroatia, Kypros, Tšekki, Egypti, Etiopia, Ranskan Polynesia, Gabon, Gambia, Ghana, Unkari, Irak, Jordania, Kazakstan, Kenia, Kuwait, Kirgisia, Libanon, Libya, Makedonia, Malawi, Madagaskar, Mali, Malta, Mauritania, Mauritius, Moldova, Montenegro, Marokko, Mosambik, Niger, Nigeria, Oman, Pakistan, Puola, Qatar, Romania, Venäjä, Ruanda, Sao Tome & Principe, Saudi-Arabia, Senegal, Serbia, Seychellit, Sierra Leone, Slovakia, Slovenia, Etelä-Afrikka, Tadžikistan, Tansania, Togo, Tunisia, Turkmenistan, Arabiemiirikunnat, Uganda, Ukraina, Uzbekistan, Länsiranta/Gaza, Sambia, Zimbabwe

Yleistä-kohdan alakohta K poistetaan ja korvataan seuraavalla:

Kunkin osapuolen oikeudet, velvollisuudet ja vastuut ovat päteviä ainoastaan maassa, jossa Palvelu rekisteröitiin Lenovolla, mutta kaikki lisenssit ovat voimassa niissä ilmoitettujen ehtojen mukaisesti. Tähän sopimukseen sovelletaan Hongkongin lainsäädäntöä.

Viro, Latvia, Liettua

Yleistä-kohdan alakohta K poistetaan ja korvataan seuraavalla:

Kunkin osapuolen oikeudet, velvollisuudet ja vastuut ovat päteviä ainoastaan ostomaassa, mutta kaikki lisenssit ovat voimassa niissä ilmoitettujen ehtojen mukaisesti. Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Islanti

Yleistä-kohdan alakohta K, poistetaan ja korvataan seuraavalla:

Kunkin osapuolen oikeudet, velvollisuudet ja vastuut ovat päteviä ainoastaan palvelun ostomaassa, mutta kaikki lisenssit ovat voimassa niissä ilmoitettujen ehtojen mukaisesti. Tähän sopimukseen sovelletaan Tanskan lainsäädäntöä.

Luxemburg

Yleistä-kohdan alakohta K, poistetaan ja korvataan seuraavalla:

Kunkin osapuolen oikeudet, velvollisuudet ja vastuut ovat päteviä ainoastaan palvelun ostomaassa, mutta kaikki lisenssit ovat voimassa niissä ilmoitettujen ehtojen mukaisesti. Tähän sopimukseen sovelletaan Belgian lainsäädäntöä.