



Accordo sui Servizi per Dispositivi Personal Computer Lenovo

AVVISO: SI PREGA DI LEGGERE ATTENTAMENTE LE SEGUENTI CONDIZIONI. IL PRESENTE ACCORDO SUI SERVIZI PER DISPOSITIVI PERSONAL COMPUTER LENOVO, INSIEME A TUTTI I SUOI ALLEGATI, ("ACCORDO") È UN ACCORDO GIURIDICAMENTE VINCOLANTE TRA LEI ("CLIENTE" O "LEI") E L’AFFILIATA LENOVO DESCRITTA DI SEGUITO ("LENOVO" O "NOI"). NEL MOMENTO IN CUI LEI UTILIZZA O REGISTRA UN SERVIZIO, LEI ACCETTA LE PRESENTI CONDIZIONI. SE NON VUOLE ACCETTARE LE PRESENTI CONDIZIONI, EVITI DI UTILIZZARE O REGISTRARE IL SERVIZIO. AVVERTA INVECE LENOVO O IL SUO RIVENDITORE ENTRO TRENTA (30) GIORNI DALLA DATA DELL’ACQUISTO PER ANNULLARE IL SERVIZIO. SE NON ALTRIMENTI INDICATO NELLA PARTE 2 DEL PRESENTE ACCORDO, SE UN SERVIZIO VIENE UTILIZZATO O REGISTRATO IN QUALSIASI MOMENTO, LENOVO NON CONCEDERÀ UN RIMBORSO. IL PRESENTE ACCORDO È COMPOSTO DALLE SEGUENTI PARTI:

PARTE 1- CONDIZIONI GLOBALI PARTE 2- CONDIZIONI SPECIFICHE IN BASE AL PAESE

LE CONDIZIONI DELLA PARTE 2 SOSTITUISCONO O MODIFICANO LE CONDIZIONI DELLA PARTE 1 SOLTANTO COME VIENE INDICATO PER UN PAESE SPECIFICO.

PARTE 1- CONDIZIONI GLOBALI

Parte Contraente:

Il presente Accordo viene stipulato tra Lei e l’ente Lenovo nel Paese in cui Lei ha acquistato il Servizio. Se Lenovo non identifica alcuna affiliata nel Paese di acquisto, allora la parte contraente Lenovo è Lenovo PC HK Ltd.

1 Argomenti trattati nel presente Accordo

Il presente Accordo, insieme alla Garanzia Limitata Lenovo, costituisce l’accordo completo tra Lei e Lenovo, per quanto riguarda l’Estensione della Garanzia, l’Aggiornamento della Garanzia, la Post-Garanzia e gli Altri servizi (ciascuno un “Servizio” o complessivamente i “Servizi”) venduti tramite un codice articolo indicato sulla Sua fattura o sulla conferma dell’ordine. Prevalde e sostituisce le comunicazioni precedenti scritte o orali tra Lei e Lenovo in merito al Servizio o ai Servizi specificati nel presente Accordo. Le condizioni aggiuntive in qualsiasi ordine o comunicazione scritta inviata da Lei saranno considerate nulle. Il presente Accordo modifica la Garanzia Limitata Lenovo soltanto come specificato di seguito. I termini in maiuscolo utilizzati e non definiti nel presente Accordo avranno il significato attribuito loro nella Garanzia Limitata Lenovo disponibile all’indirizzo http://www.lenovo.com/warranty/llw_02. **Non tutti i Servizi sono disponibili in tutte le regioni, Paesi o per tutti i prodotti.** Il presente Accordo si applica soltanto al Servizio specifico che Lei ha acquistato o ai Servizi specificati nel presente Accordo.

2 Argomenti non trattati nel presente Accordo

Il presente Accordo non si applica ai Server e ai prodotti di Archiviazione e Telefonici Lenovo.

Lenovo non avrà alcuna responsabilità per quanto riguarda:

- (i) funzionamento ininterrotto o privo di errori di un prodotto o Servizio;
- (ii) perdita dei Suoi dati o danni ai Suoi dati;
- (iii) qualsivoglia programma di software, sia fornito con un prodotto installato successivamente;
- (iv) guasti o danni dovuti al cattivo uso, all’abuso, ad incidenti, a modifiche, ad ambienti operativi o fisici non idonei, a calamità naturali, a sbalzi di tensione, a manutenzione impropria o all’utilizzo non conforme ai materiali informativi sul prodotto;
- (v) danno causato da un fornitore di servizi non autorizzato;
- (vi) guasti ai prodotti di terzi, o danni causati dai prodotti di terzi, compresi quelli che Lenovo potrebbe fornire o integrare nel prodotto Lenovo su Sua richiesta;
- (vii) prodotti o parti di un prodotto Lenovo, o di un prodotto non Lenovo, con un’etichetta d’identificazione modificata o da cui l’etichetta d’identificazione sia stata rimossa; oppure
- (viii) qualsiasi difetto preesistente nel Suo prodotto riscontrato alla data, o prima della data, del presente Accordo.

3 Registrazione e attivazione

La registrazione è il processo in base al quale Lenovo autorizza il Suo prodotto hardware all'espletamento del Servizio che Lei ha acquistato. È necessario che il servizio sia registrato presso Lenovo entro trenta (30) giorni dalla data di acquisto. In base al Servizio acquistato, potrebbe essere necessario effettuare l'attivazione oltre alla registrazione. Il processo di attivazione fornisce i dati dell'ubicazione necessari per lo svolgimento di livelli di servizio specifici, come descritto dettagliatamente nella Sezione 6.

4 Ottenimento del Servizio Contattare Lenovo o un Fornitore di servizi autorizzato Lenovo ("Fornitore di Servizi") o il rivenditore autorizzato Lenovo, se l'acquisto è avvenuto presso un rivenditore, nel Paese di acquisto. Lei deve seguire le procedure d'individuazione e risoluzione dei problemi specificate. Il Fornitore di Servizi potrebbe cercare di diagnosticare e risolvere il Suo problema telefonicamente, per e-mail o tramite assistenza remota. Per ulteriori informazioni, visiti il sito web support.lenovo.com.

5 Disponibilità del Servizio

Il livello di Servizio specificato potrebbe non essere disponibile in tutte le località. Perfino quando il Servizio viene indicato come disponibile, potrebbero comunque sussistere alcuni limiti geografici, come nel caso di isole e regioni remote, o circostanze di mancanza di personale addestrato, che potrebbero impedire la fornitura del Servizio. Anche quando il Servizio venga indicato come non disponibile, Lenovo potrebbe comunque essere in grado di prendere in esame le Sue necessità.

6 Offerte di Servizi

I Servizi sono compatibili soltanto con certi prodotti come descritto nel presente Accordo e come specificato sulla Sua fattura.

6.1 Definizioni del Servizio

A. Unità sostituibile dal cliente ("CRU", Customer Replaceable Unit)

Una CRU è una parte di ricambio che il Fornitore di Servizi Le invierà e che Lei dovrà installare. Le CRU facilmente installabili da Lei sono chiamate "CRU Self-service". Lei è responsabile dell'installazione delle CRU self-service. Le "CRU a servizio opzionale" sono CRU che richiedono competenze tecniche e strumenti. Il Fornitore di servizi potrebbe installare le CRU a servizio opzionale oppure le CRU Selfservice, se è stato acquistato un Servizio opzionale. Informazioni sulle CRU e sulle loro designazioni sono disponibili sul sito Web support.lenovo.com/partslookup o contattando il Rappresentante Lenovo.

B. Unità sostituibili sul campo ("FRU", Field Replacement Units)

Una FRU è una parte di ricambio diversa dalla CRU. Le FRU verranno installate da un tecnico del servizio.

C. CRU installate dal tecnico ("TICRU", Technician Installed CRU)

La formula TICRU viene utilizzata se il problema con il Suo prodotto può essere risolto con una CRU che sostituisce una parte interna. Sarà inviato presso la Sua ubicazione un tecnico dei servizi che installerà la CRU. La responsabilità della sostituzione delle parti esterne con una CRU rimane a Suo carico.

D. Servizio in Loco

Il Servizio in Loco si riferisce al servizio fornito qualora un problema con il Suo prodotto non possa essere risolto telefonicamente o tramite una CRU; in tal caso, la riparazione sarà effettuata presso la Sua ubicazione. Questo Servizio è disponibile durante il normale orario d'ufficio, da lunedì a venerdì, festività escluse. Lei deve fornire un'area di lavoro idonea per smontare e rimontare il prodotto. In caso di servizio svolto presso una residenza, deve essere sempre presente un adulto durante la visita del tecnico dei servizi. A discrezione di Lenovo, per l'espletamento di ulteriori indagini, test prestazionali, ecc., potrebbe essere necessario svolgere alcune riparazioni presso un centro di servizio. In tal caso, il Fornitore di Servizi invierà il prodotto al centro di servizio a spese del Fornitore stesso, e restituirà il prodotto riparato o un prodotto di ricambio.

I Servizi in Loco sono disponibili soltanto in certe località. Per informazioni sulle aree in cui viene offerto il servizio in loco per i prodotti, consultare il sito Web www.lenovocator.com oppure contattare il rappresentante Lenovo. Addebiti aggiuntivi potrebbero essere imposti al di fuori della normale area di servizio del Fornitore di servizi.

E. Orario di svolgimento del Servizio sul campo

- ❖ Orario d'ufficio: la copertura 9x5 corrisponde a 9 ore al giorno, 5 giorni alla settimana, durante il normale orario d'ufficio, escluse le festività nazionali e pubbliche locali
- ❑ ❖ Orario 24/7: la copertura 24/7 corrisponde a 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana, 365 giorni all'anno.

F. Tempo di risposta di 8 ore

Il tempo di risposta di 8 ore si riferisce al tempo trascorso dal momento in cui l'operazione telefonica di risoluzione dei problemi viene completata e registrata, fino alla consegna della CRU o all'arrivo del tecnico dei servizi presso la Sua ubicazione. Questo periodo di

8 ore è in aggiunta al tempo medio di individuazione del problema, dall'orario della chiamata, necessario ad entrambe le parti per riconoscere il problema e definire il piano d'azione necessario.

G. Tempo di risposta di 4 ore

Il tempo di risposta di 4 ore si riferisce al tempo trascorso dal momento in cui l'operazione telefonica di risoluzione dei problemi viene completata e registrata, fino alla consegna della CRU o all'arrivo del tecnico dei servizi presso la Sua ubicazione. Questo periodo di 4 ore è in aggiunta al tempo medio di individuazione del problema, dall'orario della chiamata, necessario ad entrambe le parti per riconoscere il problema e definire il piano d'azione necessario.

H. Rappresentante Lenovo

La definizione Rappresentante Lenovo si riferisce e include i rivenditori o distributori autorizzati, gli agenti del centro di contatto e gli addetti alle vendite Lenovo.

6.2 Descrizioni delle Offerte di Servizi

A. Estensione della Garanzia

La durata di qualsiasi garanzia estesa per il Suo prodotto si riferirà al periodo dell'acquisto, a partire dalla data iniziale della garanzia di base originale. Qualunque estensione deve essere acquistata durante la garanzia di base originale del prodotto (ad esempio, se la garanzia di base è per 1 anno e l'Estensione della Garanzia viene acquistata per 3 anni, allora il numero totale di anni per l'Estensione della Garanzia è 3 anni). Le parti consumate a seguito dell'utilizzo del prodotto, ad esempio, lo stilo, le penne di digitalizzazione e le batterie, non sono soggette a questo Servizio. Il Periodo di Garanzia per tutte le batterie, stilo e penne di digitalizzazione Lenovo si limita a 12 mesi, se non altrimenti specificato. Se Lei non ha acquistato un'Estensione della Garanzia a parte per la batteria, il periodo di garanzia per la Sua batteria scadrà alla fine del periodo specificato nella Sua Garanzia limitata Lenovo.

B. Estensione della Garanzia per la Batteria

La Garanzia Limitata Lenovo estesa per la batteria nel Suo prodotto sarà valida per il periodo dell'acquisto, a partire dalla data iniziale del periodo di garanzia di base originale della Sua batteria. Lei ha diritto ad una sostituzione della batteria, in caso di guasto della batteria durante il periodo esteso dopo il periodo di garanzia di base originale della Sua batteria. La batteria nel Suo prodotto è una CRU, quindi Lei sarà spedita una batteria di ricambio. Questo Servizio deve essere acquistato prima della fine del periodo di garanzia di base della batteria originale del prodotto.

C. Estensione della Garanzia per la Batteria Sigillata

La Garanzia Limitata Lenovo Estesa per la Batteria nel Suo prodotto sarà valida per il periodo dell'acquisto, a partire dalla data iniziale del periodo di garanzia di base originale della Sua batteria. Lei ha diritto ad una sostituzione della batteria, in caso di guasto della batteria durante il periodo esteso dopo il periodo di garanzia di base originale della Sua batteria. La batteria nel Suo prodotto è sigillata e non è una CRU, quindi la batteria sarà sostituita presso un magazzino o presso la Sua ubicazione, in base all'Aggiornamento della Garanzia che ha acquistato. Questo Servizio deve essere acquistato prima della fine del periodo di garanzia di base della batteria originale del prodotto.

D. Aggiornamento della Garanzia

Il tipo di servizio specificato nella Sua Garanzia Limitata Lenovo, e in qualsiasi Estensione della Garanzia applicabile, sarà convertito nel tipo di Servizio riportato di seguito, in base alle opzioni di Aggiornamento del Servizio di Garanzia che Lei ha acquistato. Per garantire che l'aggiornamento del sistema venga eseguito, il sistema deve essere anche coperto dalla garanzia originale o estesa.

D.1. Servizio in Magazzino: se il problema non può essere risolto telefonicamente o tramite l'impiego di una CRU, il Suo prodotto sarà riparato o sostituito presso un centro di servizio designato. Lei sarà responsabile di disconnettere e imballare il prodotto nel contenitore di spedizione, inviare altre eventuali parti o le informazioni richieste da Lenovo e restituire il prodotto al centro di servizio designato. Le spese di spedizione saranno a carico del Fornitore di servizi.

Dopo aver risolto il problema, Lenovo invierà il prodotto al Suo indirizzo registrato. Lei sarà responsabile del costo di qualsiasi parte che non abbia imballato e spedito con il prodotto.

D.2. Riparazione Diretta: se il problema non può essere risolto telefonicamente o tramite l'impiego di una CRU, il Suo prodotto sarà riparato o sostituito presso un centro di servizio designato a Suo rischio e spese. Il prodotto potrà essere prelevato da Lei dopo la riparazione o lo scambio. Se Lei non preleva il prodotto entro un periodo di tempo ragionevole, il Fornitore di Servizi potrebbe smaltire il prodotto come ritiene opportuno, senza alcun obbligo nei Suoi confronti.

D.3. Servizio in Magazzino Accelerato: se il problema non può essere risolto telefonicamente o tramite l'impiego di una CRU, il Suo prodotto sarà riparato o sostituito presso un centro di servizio designato con consegna accelerata. Lei sarà responsabile di disconnettere il prodotto, imballarlo nel contenitore di spedizione e restituirlo al centro di servizio designato. Le spese di spedizione saranno a carico del Fornitore di servizi.

D.4. Servizio in Loco: qualora un problema con il Suo prodotto non possa essere risolto telefonicamente o tramite una CRU, la riparazione sarà effettuata presso la Sua ubicazione. Questo Servizio è disponibile durante il normale orario d'ufficio, da lunedì a venerdì, festività escluse.

D.5. Servizio in Loco – Risposta entro il secondo giorno lavorativo (“SBD”, Second Business Day Response): qualora un problema con il Suo prodotto non possa essere risolto telefonicamente o tramite una CRU, la riparazione sarà effettuata presso la Sua ubicazione. Un tecnico dei servizi sarà incaricato di raggiungere la Sua ubicazione entro due giorni lavorativi. Questo Servizio è disponibile durante il normale orario d'ufficio, da lunedì a venerdì, festività escluse. Le richieste di assistenza telefoniche ricevute dal call center dopo le 16:00 locali richiederanno una giornata aggiuntiva per l'invio di un tecnico dei servizi.

D.6. Servizio in Loco – Risposta entro il giorno lavorativo successivo (“NBD”, Next Business Day Response): qualora un problema con il Suo prodotto non possa essere risolto telefonicamente o tramite una CRU, la riparazione sarà effettuata presso la Sua ubicazione. Un tecnico dei servizi sarà incaricato di raggiungere la Sua ubicazione il giorno lavorativo successivo. Questo Servizio è disponibile durante il normale orario d'ufficio, da lunedì a venerdì, festività escluse. Le richieste di assistenza telefoniche ricevute dal call center dopo le 16:00 locali richiederanno una giornata aggiuntiva per l'invio di un tecnico dei servizi. Questo Servizio è soggetto alla disponibilità delle parti necessarie per l'intervento.

D.7. Servizio in Loco – Risposta entro 8 ore (24x7): qualora un problema con il Suo prodotto non possa essere risolto telefonicamente, la riparazione sarà effettuata presso la Sua ubicazione. Dopo aver espletato le procedure telefoniche di individuazione del problema, un tecnico dei servizi sarà inviato presso la Sua ubicazione entro otto ore, come descritto nella sezione sui tempi di risposta del presente accordo. Questo Servizio è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana e 365 giorni all'anno. Lei deve seguire le procedure telefoniche di individuazione del problema, prima che un tecnico dei servizi possa essere inviato. La fornitura di questo Servizio dipende dalla disponibilità delle parti necessarie per l'intervento. Tale Servizio e l'ubicazione del Suo prodotto devono essere attivati presso Lenovo. Se il Suo prodotto viene trasferito altrove, Lei deve aggiornare l'attivazione della Sua posizione. Le istruzioni per l'attivazione dell'ubicazione sono reperibili sul sito Web www.lenovo.com/registration. Tale Servizio potrebbe non essere disponibile per un massimo di trenta (30) giorni dopo l'attivazione dell'ubicazione.

D.8. Servizio in Loco – Intervento entro 4 ore (Orario d'ufficio): qualora un problema con il Suo prodotto non possa essere risolto telefonicamente, la riparazione sarà effettuata presso la Sua ubicazione entro quattro ore, come descritto nella sezione sui tempi di risposta del presente accordo. Dopo aver espletato le procedure telefoniche di individuazione del problema, un tecnico dei servizi sarà inviato presso la Sua ubicazione. Lei deve seguire le procedure telefoniche di individuazione del problema, prima che un tecnico dei servizi possa essere inviato. Questo Servizio è disponibile durante il normale orario d'ufficio, da lunedì a venerdì, festività escluse. Questo Servizio è soggetto alla disponibilità delle parti necessarie per l'intervento. Tale Servizio e l'ubicazione del Suo prodotto devono essere attivati presso Lenovo. Se il Suo prodotto viene trasferito altrove, Lei deve aggiornare l'attivazione della Sua posizione. Le istruzioni per l'attivazione dell'ubicazione sono reperibili sul sito Web www.lenovo.com/registration. Tale Servizio potrebbe non essere disponibile per un massimo di trenta (30) giorni dopo l'attivazione dell'ubicazione.

D.9. Servizio in Loco – Risposta entro 4 ore (24x7): qualora un problema con il Suo prodotto non possa essere risolto telefonicamente, la riparazione sarà effettuata presso la Sua ubicazione. Dopo aver espletato le procedure telefoniche di individuazione del problema, un tecnico dei servizi sarà inviato presso la Sua ubicazione entro 4 ore. Questo Servizio è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana e 365 giorni all'anno. Lei deve seguire le procedure telefoniche di individuazione del problema, prima che un tecnico dei servizi possa essere inviato. La fornitura di questo Servizio dipende dalla disponibilità delle parti necessarie per l'intervento. Tale Servizio e l'ubicazione del Suo prodotto devono essere attivati presso Lenovo. Se il Suo prodotto viene trasferito altrove, Lei deve aggiornare l'attivazione della Sua posizione. Le istruzioni per l'attivazione dell'ubicazione sono reperibili sul sito Web www.lenovo.com/registration.

D.10. Aggiornamento del Servizio di Garanzia Internazionale: l'Aggiornamento del Servizio di Garanzia Internazionale (“Aggiornamento IWS”, International Warranty Service) consente ai clienti che viaggiano, in possesso di un Aggiornamento IWS, di ricevere il Servizio in Paesi idonei diversi dal Paese in cui il Servizio era stato acquistato. La durata dell'Aggiornamento IWS si basa sul periodo di garanzia originale assegnato nel Paese d'origine, dove il tipo di dispositivo era stato inizialmente venduto. La modalità di espletamento del Servizio sarà determinata dal Paese di destinazione, in conformità con le capacità e la disponibilità delle parti necessarie per il Servizio nel Paese di destinazione. Lenovo non garantisce che lo stesso metodo di servizio acquistato nel Paese originale sarà fornito anche nel Paese di destinazione. Le procedure del Servizio variano da Paese a Paese, e alcuni servizi e/o parti potrebbero non essere disponibili in tutti i Paesi. Di conseguenza, alcune parti selezionate potrebbero essere sostituite con ricambi equivalenti a livello locale. Prima di svolgere i servizi ai sensi dell'Aggiornamento IWS, certi Paesi potrebbero richiedere documentazione aggiuntiva, come la prova d'acquisto o la prova della corretta importazione. Le capacità di fornitura dei servizi nei Paesi specifici sono riportate nella Guida per la Sicurezza, Garanzia e Configurazione del tipo di dispositivo in dotazione.

6.3 Altre Offerte di Servizi

A. CRU Installate dal Tecnico

Se un problema con il Suo prodotto può essere risolto sostituendo una parte interna con una CRU, in base al Suo tipo di servizio applicabile, sarà inviato presso la Sua ubicazione un tecnico dei servizi che si occuperà dell'installazione della CRU. La responsabilità della sostituzione delle parti esterne con una CRU rimane a Suo carico.

B. Conservazione del Disco Rigido

La modalità "Conservazione del Disco Rigido" Le permette di conservare un disco rigido difettoso che viene sostituito in virtù della Garanzia Limitata Lenovo. Questo Servizio si applica al disco rigido originale nel Suo prodotto e a qualsiasi unità di archiviazione di ricambio fornita per il Suo prodotto ai sensi della Garanzia limitata Lenovo. Lei deve fornire a Lenovo il numero di serie di ciascun disco rigido che trattiene conformemente a questo Servizio, e deve sottoscrivere tutti i documenti forniti da Lenovo in cui si riconosce la Sua decisione di conservare il disco rigido. Questo Servizio non si applica alle unità fornite da Lenovo per un prodotto non acquistato da Lei.

C. Protezione contro Danni Accidentali ("ADP", Accidental Damage Protection)

Questo Servizio riguarda i guasti operativi o strutturali causati da:

- (i) versamento di liquidi sulla tastiera,
- (ii) urti o cadute involontari da una distanza non superiore a cinque (5) metri (15 piedi);
- (iii) se si verifica un evento di sovratensione che danneggia i circuiti del prodotto o un guasto dello schermo integrato, Lenovo riparerà o sostituirà (a sua esclusiva discrezione) il prodotto, purché il danno al prodotto sia stato causato da un incidente e sia involontario. Questo Servizio offre copertura soltanto per i componenti installati nel Suo prodotto al momento dell'acquisto, compresa l'unità di elaborazione centrale interna, l'unità disco rigido integrata, l'unità ottica integrata, la tastiera integrata, i dispositivi di puntamento integrati, lo schermo integrato, le funzionalità opzionali installate da Lenovo al momento dell'acquisto, e altri componenti che Lenovo include come funzionalità standard con il prodotto.

Questo Servizio non offre copertura per:

- a. batterie CRU, lampadine, dischi di memoria, connessioni di fili, adattatori c.a., valigette o custodie di trasporto, stilo o penne di digitalizzazione, alloggiamenti, basi di aggancio, replicatori di porte, tastiere interne, stampanti, scanner, unità esterne, software (precaricato o acquistato separatamente), nastri, CD, DVD, pellicole o altri supporti, modem esterni, altoparlanti esterni, monitor, mouse esterni, o altri dispositivi di input/output, proiettori,
- b. qualsiasi altro componente non all'interno del prodotto, qualunque difetto preesistente nel Suo prodotto che si sia presentato alla data, o prima della data, del presente Accordo, funzionalità opzionali non installate da Lenovo al momento dell'acquisto, accessori acquistati in aggiunta all'unità di base, prodotti di terzi (non dotati di logo Lenovo), perfino se venduti da Lenovo, prodotti non acquistati da Lenovo o qualsivoglia prodotto non riparato da Lenovo o riparato da un fornitore di servizi non autorizzato da Lenovo.
- c. Normale deterioramento del prodotto;
- d. parti destinate ad essere sostituite o consumate - ad esempio, batterie, stilo, penne di digitalizzazione, ecc.
- e. danni estetici (ad esempio, graffi, ammaccature o crepe che non influiscono sulla funzionalità o integrità strutturale del prodotto);
- i. danni dovuti all'abuso, al cattivo uso, alle modifiche non autorizzate, ad ambienti operativi o fisici non idonei, alla manutenzione impropria non eseguita da fornitori di servizi autorizzati da Lenovo, rimozione delle parti originali o alterazioni del prodotto o delle etichette di identificazione;
- ii. danni provocati da un prodotto non incluso nel presente Accordo o provocati da rischi biologici o liquidi organici umani o animali; oppure
- iii. furto, perdita o danni dovuti a incendi, inondazioni, calamità naturali, guerra, terrorismo, cause di forza maggiore.

Periodo di Acquisto per ADP: l'ADP deve essere acquistato con il prodotto oppure entro novanta (90) giorni dall'acquisto del prodotto.

Periodo di Copertura per ADP: la copertura ADP sarà valida a partire dalla data iniziale di garanzia del prodotto. La copertura scadrà alla fine del periodo specificato nella Sua fattura. Il Periodo di Copertura cessa immediatamente se il Suo prodotto viene sostituito in virtù del presente Accordo.

Periodo di Attesa per ADP: se la copertura ADP viene ottenuta successivamente all'acquisto del prodotto, Lei non potrà esercitare i Suoi diritti al Servizio per trenta (30) giorni dalla data di acquisto del Servizio. Se Lei richiede il Servizio dopo aver acquistato il prodotto, Lenovo si riserva il diritto di esaminare il Suo prodotto prima di consentire alla fornitura del Servizio.

D. Assistenza Tecnica Prioritaria

Questo Servizio fornisce accessi 24/7 a tecnici di livello avanzato. Nel momento in cui contatta un tecnico, Lei deve seguire le procedure di identificazione del problema indicate dal tecnico. Il tecnico cercherà di diagnosticare e risolvere il Suo problema per telefono, e potrebbe chiederLe di scaricare e installare aggiornamenti del software. Se un problema previsto nella Garanzia Limitata

Lenovo non può essere risolto telefonicamente, saranno predisposti servizi di riparazione dal tecnico, in base al servizio di garanzia applicabile.

D.1 Supporto per il Software Lenovo e di terzi per l'Assistenza Tecnica Prioritaria

Lenovo fornirà assistenza tecnica diretta per i problemi di utilizzo e installazione di base con riferimento al software essenziale (software supportato definito da Lenovo e da fornitori di software terzi). Se Lenovo stabilisce che le prestazioni del Suo prodotto riguardano un'applicazione software di terzi (inclusa nell'elenco di collaborazione tra Lenovo e i fornitori di software terzi), Lenovo contatterà il fornitore di software terzo, aprirà una richiesta di servizio a Suo nome e trasferirà la Sua chiamata al fornitore di software. Lenovo non è responsabile del software di terzi né delle azioni né delle omissioni di qualsiasi fornitore di software. Questo Servizio è disponibile soltanto se Lei è in possesso delle necessarie licenze, dei contratti di assistenza e dei diritti concessi dal fornitore di software. Per quanto riguarda l'assistenza con il software Lenovo, questo Servizio è disponibile in base ai termini del Suo contratto di licenza per il software stipulato con Lenovo.

E. Premier Support tLenovo fornirà:

E.1 Centro di Contatto di Premier Support per facilitare:

- a) la risoluzione dei problemi e l'assistenza diagnostica remota (compresa la possibilità di connettersi al Suo sistema o ai Suoi prodotti tramite una connessione Internet sicura);
- b) Assistenza per il software supportato da OEM (Original Equipment Manufacturer, produttore di apparecchiature originali) (soltanto per i sistemi);
- c) l'aiuto per la configurazione, compresa la risoluzione, refresh rate, le impostazioni del display, l'interoperabilità multi-monitor, connessione a un proiettore o a TV e supporto ai più comuni software, driver di periferica, impostazioni di giochi e app e software CAD di (computer-aided design) (soltanto per i monitor)
- d) informazioni riguardanti la gestione del Suo Caso di incidente sotto garanzia, per facilitare il monitoraggio, il progresso e la chiusura;
- e) la convalida del numero di serie del Suo prodotto e dei Suoi diritti al Servizio;
- f) determinare se il Suo problema è un Incidente coperto da garanzia; e stabilire se il Suo Incidente coperto da garanzia può essere risolto in uno dei seguenti modi (a discrezione di Lenovo); g) Servizio NBD in Loco (soltanto per i sistemi); e
- h) Servizio NBD per Sostituzione di Prodotti (soltanto per i monitor).

E.2 Il Responsabile Tecnico dell'Account ("TAM", Technical Account Manager) si occuperà di fornire:

- a) gestione del caso end-to-end per quanto riguarda gli incidenti coperti da garanzia, per facilitare il monitoraggio, il progresso e la chiusura;
- b) gestione della procedura di intensificazione della richiesta e un unico punto di contatto designato per l'intera gestione del Suo Incidente coperto da garanzia;
- c) se necessario, coordinamento o implementazione del Servizio NBD in Loco (soltanto per i sistemi);
- d) supporto per le richieste preliminari di connettività di rete (soltanto per i sistemi);
- e) dove richiesto, coordinare o implementare il Servizio NBD per Sostituzione di Prodotti (soltanto per i monitor); e f) assistenza online per i forum di supporto Lenovo.

E.3 Risoluzione dell'Incidente coperto da garanzia – Assistenza remota per il Premier Support

A seguito del completamento della procedura di risoluzione dei problemi da parte del Call Center di Supporto Premier, se necessario (come determinato da Lenovo), Lenovo cercherà di affrontare e risolvere a distanza il Suo Incidente coperto da garanzia.

E4. Prioritizzazione delle parti per il Premier Support

Prioritizzazione dell'assegnazione delle parti per i Suoi incidenti coperti da garanzia. La disponibilità delle parti potrà impattare sui Livelli di Servizio relativi alla consegna.

E.5 Assistenza per il software supportato da OEM per il Premier Support

L'Assistenza per il Software OEM Supportato include la collaborazione congiunta con gli OEM per i problemi relativi al Software OEM supportato, in conformità con:

- a) la fornitura di assistenza per il sistema operativo e la configurazione associati al Software OEM supportato (Nota: l'Assistenza per la configurazione include il supporto del Software OEM Supportato, le domande di base/sulle procedure; le domande sulla definizione delle funzionalità; e l'assistenza e implementazione con i patch/le correzioni OEM disponibili);
- b) il TAM di Lenovo che agirà come unico punto di contatto per facilitare la comunicazione tra Lei e l'OEM;

- c) fino al momento in cui il Suo problema sarà stato identificato, isolato e portato fino al livello dell'OEM, il TAM di Lenovo collaborerà con l'OEM per registrare il Suo problema. Il TAM di Lenovo quindi monitorerà la questione e fornirà aggiornamenti sullo stato e sulle risoluzioni proposte;
- d) Lei deve essere in possesso di tutte le necessarie licenze e dei contratti di assistenza stipulati con l'OEM prima di poter usufruire del Servizio;
- e) Lenovo non ha alcuna responsabilità né obbligo in merito alle prestazioni del software, dei prodotti o dei servizi dell'OEM; f) Lenovo non garantisce la risoluzione di alcun problema;
- g) l'OEM potrebbe non essere in grado di offrire risoluzioni. Lei riconosce che, qualora la risoluzione non sia disponibile oppure qualora la risoluzione sia inaccettabile per Lei, l'obbligo di Lenovo, per quanto riguarda il supporto in collaborazione, è stato comunque adempiuto. h) Lei deve essere in possesso di tutte le necessarie licenze e dei contratti di assistenza relativi al Software sostenuto da OEM;
- i) Lei deve mantenere i livelli o le configurazioni minimi della versione più recente necessari per i prodotti Lenovo (come indicato sul sito [Web support.lenovo.com](http://Web.support.lenovo.com)) e per il Software sostenuto da OEM.

E.6. Servizi di Smart Office

Lenovo fornirà i seguenti servizi di Smart Office a distanza e in loco ("Servizi di Smart Office") con i prodotti a marchio Lenovo: Think Smart Hub 500, Think Smart Hub 700 e i successivi prodotti di Smart Office ("Prodotti di Smart Office "). I Servizi di Smart Office sono disponibili solo con i Prodotti di Smart Office e per determinati paesi, come specificato nella fattura o nella documentazione dell'ordine. Per ottenere i Servizi di Smart Office, i Clienti devono seguire la procedura di registrazione/intestazione descritta nel presente Accordo entro 30 giorni dalla data di acquisto dei Servizi di Smart Office. Il Cliente dovrà fornire l'accesso al proprio sito, alle reti e al personale necessario per il completamento di ogni Servizio di Smart Office selezionato dal Cliente. Inoltre, il Cliente dovrà fornire a Lenovo una conferma scritta dei dettagli del Servizio di Smart Office prima dell'inizio di ciascun Servizio di Smart Office. I Servizi di Smart Office sono disponibili durante il normale orario di lavoro, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi, salvo quanto eventualmente concordato diversamente tra Lenovo e il Cliente in anticipo.

E.6.1. Servizio di Valutazione:

Lenovo valuterà a distanza se l'ambiente informatico del Cliente possa supportare i Prodotti di Smart Office. Lenovo fornirà una relazione di valutazione a supporto del Servizio di Valutazione. Il Cliente dovrà completare il processo di registrazione prima dell'inizio del Servizio di Valutazione all'indirizzo www.lenovo.com/registration.

E.6.2. Servizio di Distribuzione:

Lenovo provvederà a configurare, integrare e verificare a distanza l'installazione dei prodotti Smart Office nell'ambiente informatico del Cliente. Lenovo non installerà server o servizi di backend o altri requisiti di infrastruttura necessari per supportare i Prodotti di Smart Office. Sarà responsabilità del Cliente garantire che i Prodotti di Smart Office funzionino nel proprio ambiente informatico. Lenovo dovrà consigliare misure correttive in caso di problemi di integrazione dei Prodotti di Smart Office nell'ambiente informatico dei Clienti. Il Cliente dovrà completare il processo di registrazione prima dell'inizio del Servizio di Distribuzione all'indirizzo www.lenovo.com/registration.

E.6.3. Servizio di Training:

Lenovo fornirà a distanza le informazioni e la documentazione per aiutare il Cliente a comprendere (i) il funzionamento dei Prodotti di Smart Office, (ii) il modo di valutare se l'ambiente informatico del Cliente può supportare i Prodotti di Smart Office, (iii) la distribuzione dei Prodotti di Smart Office nell'ambiente del Cliente e (iv) la manutenzione generale e la risoluzione dei problemi relativi ai Prodotti di Smart Office. Il Cliente dovrà completare il processo di registrazione prima dell'inizio del Servizio di Training all'indirizzo [www. www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration)

E.6.4. Servizio di Manutenzione:

Lenovo fornirà a distanza ai Clienti che hanno installato i Prodotti di Smart Office all'interno dei loro ambienti informatici un supporto tecnico continuo, l'identificazione dei problemi e le soluzioni consigliate per mantenere i Prodotti di Smart Office funzionanti correttamente per tutta la durata del Servizio di Manutenzione. Lenovo assisterà il Cliente nell'individuazione di eventuali problemi relativi al software e fornirà una guida per gli aggiornamenti software consigliati e una guida sull'interoperabilità e l'integrazione con i Prodotti di Smart Office di terze parti. Il Servizio di Manutenzione è valido per il periodo specificato a partire dalla data di acquisto. Il Cliente dovrà completare il processo di registrazione prima dell'inizio del Servizio di Manutenzione all'indirizzo www.lenovo.com/registration.

E.6.5. Servizio Completamente in Loco:

Lenovo fornirà un servizio in loco per la distribuzione dei Prodotti di Smart Office che include la configurazione, l'integrazione, la personalizzazione, l'ottimizzazione e la verifica dell'installazione dei Prodotti di Smart Office nell'ambiente informatico del cliente, compresa la risoluzione dei guasti e la risoluzione dei problemi di installazione per garantire che i Prodotti di Smart Office siano configurati e funzionino correttamente nell'ambiente informatico del Cliente. I Servizi Completamente in Loco sono limitati ad un'unica sede fisica del Cliente, salvo diverso accordo tra Lenovo e il Cliente. Il Cliente deve fornire l'accesso alle proprie strutture e all'infrastruttura di rete, mettere a disposizione il personale adeguato per facilitare il Servizio e fornire un'area di lavoro adeguata per il Servizio. Lenovo non sarà responsabile per modifiche alle strutture del Cliente, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il cablaggio, lo spostamento di mobili, il trasferimento o lo smontaggio di pareti divisorie o pareti all'interno dei locali del Cliente. Il Cliente dovrà completare la procedura di registrazione prima dell'inizio del Servizio Completamente in Loco all'indirizzo www.lenovo.com/registration

F. Diritto al Servizio Internazionale ("ISE", International Service Entitlement)

F.1 Batteria sigillata e Conservazione del Disco Rigido ISE

L'ISE permette ai clienti che viaggiano con un prodotto Lenovo (o che trasferiscono un prodotto Lenovo) di ricevere il Servizio Batteria

Sigillata e/o Conservazione del Disco Rigido (KYD, Keep Your Drive) in qualsiasi Paese in cui tale Servizio sia annunciato e venduto da Lenovo o dai rivenditori autorizzati Lenovo. La durata del Servizio si basa sul periodo di garanzia originale assegnato nel Paese di origine in cui il Servizio era stato inizialmente venduto da Lenovo o da un rivenditore autorizzato Lenovo. L'ISE deve essere acquistato in aggiunta all'opzione per Batteria Sigillata e KYD, ma soltanto una volta per qualunque combinazione di Servizi. Non tutti i Servizi potrebbero essere disponibili in ogni Paese e per ogni prodotto.

F.2 Protezione contro Danni Accidentali ISE

L'ISE permette ai clienti che viaggiano con un prodotto Lenovo (o che trasferiscono un prodotto Lenovo) di ricevere la Protezione contro Danni Accidentali (ADP, Accidental Damage Protection) in qualsiasi Paese in cui tale Servizio è annunciato e venduto da Lenovo o dai rivenditori autorizzati Lenovo. La durata del Servizio si basa sul periodo di garanzia originale assegnato nel Paese di origine in cui il Servizio era stato inizialmente venduto da Lenovo o da un rivenditore autorizzato Lenovo. L'ISE deve essere acquistato in aggiunta all'opzione ADP, ma soltanto una volta per qualunque combinazione di Servizi.

G. Servizio Post-Garanzia

Se il Servizio Post-Garanzia viene acquistato prima che la garanzia di base oppure prima che un altro Servizio descritto nel presente Accordo scada, allora tale servizio sarà valido dopo la scadenza della garanzia di base o di un altro Servizio acquistato. Se il Servizio post-garanzia viene acquistato dopo la scadenza della garanzia di base o di un altro Servizio acquistato, allora il Servizio Post-Garanzia sarà valido alla data dell'acquisto. Il Servizio Post-Garanzia è disponibile per i prodotti Lenovo soltanto se il prodotto è in buono stato, come stabilito da Lenovo. Lenovo si riserva il diritto di esaminare un prodotto entro un mese dalla data d'acquisto del Servizio PostGaranzia. Se Lenovo stabilisce che il prodotto non è in buono stato, allora Lei sarà avvertito e informato sui costi previsti per ripristinare il funzionamento del prodotto. Se invece preferisce che il prodotto non venga riparato a Sue spese, Lei potrà rifiutare il Servizio PostGaranzia per ricevere il rimborso completo del prezzo d'acquisto.

H. Responsabile della gestione dei servizi ("Service Engagement Manager - SEM")

I SEM operano come sostenitori delle esigenze dei clienti e si impegnano affinché essi possano beneficiare di un'esperienza positiva dei servizi e che gli stessi ne rimangano soddisfatti. Per ogni account che viene loro assegnato, i SEM forniscono: a) un unico punto di contatto mondiale per qualsiasi problema di fornitura di servizi Lenovo.

- b) monitoraggio regolare dei servizi Lenovo forniti e gestione dei casi end-to-end fino alla risoluzione dei problemi.
- c) gestione delle continuità operativa per tutti gli incidenti legati alla garanzia. I SEM terranno informato il cliente e coordineranno i piani d'azione sia con i team interni di Lenovo che con i team esterni fino alla risoluzione.
- d) rapporti standard relativi alle metriche che tengono traccia dei servizi forniti e della risoluzione dei problemi. Alcuni esempi: tipologia di incidente (*CCI, Depot, CRU, Onsite*), percentuale di Primi Interventi (*First Time Fix Performance %*), quantità di Richieste in Garanzia, dettagli circa il Sistema di Sostituzione dei Componenti, ecc. Saranno inoltre forniti rapporti personalizzati secondo quanto concordato tra il SEM e il cliente.
La frequenza minima è trimestrale.
- e) contatti regolari con i Clienti, effettuati sia di persona che da remoto, per la revisione dei dettagli relativi alle prestazioni di servizio di un account con base installata di PC Lenovo completa. Alcuni esempi potrebbero ricomprendere: rapporti di servizio, analisi delle tendenze, miglioramenti di processo su problemi tecnici frequenti e raccomandazioni sulle future offerte di servizi insieme al rappresentante vendite.

I. Assistenza Premium Care

Premium Care è un servizio aggiuntivo, disponibile unicamente per determinati prodotti hardware Lenovo previo pagamento di un importo supplementare. Tale servizio si applica solamente qualora il Cliente decida di acquistarlo. A titolo di ulteriore chiarimento, Premium Care non rappresenta un'offerta standard o predefinita. Se acquistato, avrà validità contemporaneamente alla Garanzia limitata Lenovo. Questo non influirà in alcun modo sui diritti del Cliente sanciti dalla legge per la tutela dei consumatori.

Il servizio Premium Care include:

- Accesso al Centro per il coinvolgimento dei clienti
- Risoluzione dei problemi coperti dalla garanzia
- Risoluzione dei problemi in remoto
- Assistenza per il software OEM (Original Equipment Manufacturer)
- Assistenza completa per il software
- Assistenza per operazioni iniziali
- Controllo annuale dell'integrità del sistema

I.1 Centro per il coinvolgimento dei clienti

Il Centro per il coinvolgimento dei clienti Premium Care è disponibile dalle 9.00 alle 18.00 nei giorni feriali, ad eccezione delle festività locali. Il Centro per il coinvolgimento dei clienti Premium Care offre i seguenti servizi:

- a) Assistenza diagnostica e risoluzione dei problemi in remoto (inclusa la possibilità di connettersi al sistema o ai prodotti mediante una connessione Internet sicura);
- b) Valutazione dell'esigenza di Assistenza per il Software OEM (Original Equipment Manufacturer) e, ove ritenuto appropriato, erogazione di tale assistenza, come definito di seguito;
- c) Comunicazione di informazioni in merito al problema coperto dalla garanzia e gestione del caso per agevolarne monitoraggio, avanzamento e chiusura;
- d) Convalida del numero di serie del prodotto e dei diritti di accesso al servizio;
- e) Analisi del problema per determinare se è coperto dalla garanzia e per decidere se può essere risolto tramite uno dei servizi di Assistenza Premium Care definiti nella presente Sezione H (a discrezione di Lenovo) e
- f) Valutazione della necessità di un Servizio on-site ed erogazione del suddetto servizio (ad eccezione dei tablet), ove ritenuto appropriato

I.2 Risoluzione dei problemi coperti dalla garanzia - Servizio on-site

a) Dopo il completamento della procedura di risoluzione dei problemi del Centro per il coinvolgimento dei clienti Premium Care, se necessario (secondo quanto determinato da Lenovo), Lenovo fornirà il Servizio on-site presso la sede registrata del Cliente per risolvere il problema coperto da garanzia.

b) I Servizi on-site sono disponibili solo in determinate località. Per sapere quali aree di servizio sono disponibili, il Cliente potrà rivolgersi al Centro di contatto Lenovo. Potrebbero essere applicati costi aggiuntivi al di fuori dell'area di servizio normale di un provider di servizi.

Qualora la risoluzione dei problemi per via telefonica del Centro per il coinvolgimento dei clienti Premium Care venga completata entro le 14.00 (ora locale), un tecnico del provider di servizi verrà inviato presso la sede del Cliente il giorno lavorativo successivo. Questo Servizio è disponibile dalle 9.00 alle 17.00, dal lunedì al venerdì (escluse le festività). Qualora le chiamate di assistenza ricevute dal Centro di coinvolgimento dei clienti vengano effettuate dopo le 14.00 (ora locale), per l'intervento di un tecnico del provider di servizi sarà necessario un ulteriore giorno lavorativo. Questo Servizio è soggetto a disponibilità delle parti di ricambio. Il Cliente deve mettere a disposizione un'area di lavoro idonea per disassemblare e rimontare il prodotto. Alcune riparazioni potrebbero dover essere eseguite presso un centro di assistenza. In tal caso, il provider di servizi invierà il prodotto al centro assistenza a proprie spese e a proprie spese restituirà al Cliente il prodotto sostitutivo o riparato.

c) I Servizi on-site:

(i) sono disponibili solo su determinati modelli di Notebook, Desktop e All in one Lenovo;

(ii) includono la possibilità per il provider di servizi Lenovo di comunicare al Cliente l'orario di arrivo previsto e, in tal caso, di richiedere conferma della presenza del Cliente presso la sede pertinente in tale orario. Gli orari di arrivo dipenderanno dalla sede registrata del Cliente e dalla risposta tempestiva del Cliente alla richiesta di Lenovo di confermare l'orario di arrivo;

(iii) non garantiscono la risoluzione di un problema coperto dalla garanzia, né la risoluzione di tale problema entro un dato periodo di tempo;

(iv) richiedono che, qualora il Cliente non sia disponibile presso la propria sede registrata dopo aver confermato la propria presenza nell'orario di arrivo previsto, il provider di servizi di Lenovo lascerà i dettagli di contatto per dare prova della visita di Lenovo. In caso di assenza ripetuta, Lenovo può addebitare una commissione aggiuntiva per eventuali visite di follow-up richieste.

I.3 Risoluzione dei problemi coperti da garanzia - In remote

Dopo il completamento della procedura di risoluzione dei problemi del Centro per il coinvolgimento dei clienti Premium Care, se necessario (secondo quanto determinato da Lenovo), Lenovo può tentare di affrontare e risolvere il problema coperto da garanzia in remoto.

I.4 Assistenza per il software supportato da OEM

L'assistenza per il Software supportato da OEM, come indicato di seguito, include la fornitura, da parte di Lenovo, di un punto di contatto iniziale e di assistenza collaborativa con gli OEM in merito ai problemi del Software supportato dagli OEM, in conformità ai punti seguenti:

a) Fornitura di assistenza per configurazione e sistemi operativi associati al Software supportato dagli OEM. L'assistenza di configurazione include solo: assistenza del Software supportato dagli OEM; domande inerenti al funzionamento di base/alle procedure; domande relative alla definizione delle funzioni e assistenza e implementazione di hotfix/patch disponibili presso gli OEM;

b) Gli esperti dell'assistenza tecnica di Lenovo fungeranno da punti di contatto iniziali per facilitare la comunicazione tra il Cliente e l'OEM;

c) Finché il problema del Cliente non verrà identificato, isolato e inoltrato all'OEM, l'esperto dell'assistenza tecnica di Lenovo comunicherà con l'OEM per registrare il problema del Cliente. L'esperto dell'assistenza tecnica di Lenovo monitorerà quindi i problemi e fornirà aggiornamenti in merito al loro stato e alle risoluzioni proposte;

d) È condizione preliminare all'ottenimento del servizio che il Cliente disponga di tutti i contratti di licenza e di assistenza necessari sottoscritti con l'OEM;

e) Lenovo esclude qualsivoglia responsabilità in merito alle prestazioni dei servizi, dei prodotti o del software dell'OEM;

f) Lenovo non fornisce alcuna garanzia in merito alla risoluzione dei problemi; e

g) Il Cliente comprende e accetta che non sarà sempre possibile ottenere una risoluzione dall'OEM. Accetta inoltre che, in caso di mancata risoluzione o di risoluzione inaccettabile per il Cliente, l'obbligo di Lenovo di fornire assistenza collaborativa sia comunque stato soddisfatto.

I.5 Assistenza completa per il software

Lenovo compirà ogni ragionevole sforzo per risolvere i problemi comunicati dal Cliente. Tuttavia Lenovo non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile della fornitura di soluzioni non disponibili o che vanno al di là della propria ragionevole conoscenza e in particolare, a titolo esemplificativo, qualora il problema del Cliente sia collegato a un software non-Lenovo. Lenovo non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile in caso di assenza di assistenza per il software non-Lenovo.

a) Applicazioni precaricate per cui Lenovo fornirà supporto essenziale, incluse domande sulle procedure di base e relative alla definizione delle funzioni

- (i) Sistema operativo Windows®
- (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 (Penna)
- (xi) Lenovo Onekey Recovery

b) Software di terze parti per cui Lenovo fornirà supporto di base, incluse domande sulle procedure e relative alla definizione delle funzioni, se è disponibile la licenza

- (i) Adobe® Acrobat® standard
- (ii) Power DVD/Power 2 GO
- (iii) Drop box (solo base)
- (iv) McAfee Live Safe
- (v) MS Office
- (vi) Norton Antivirus
- (vii) Norton - Internet Security
- (viii) Skype
- (ix) Intel 3D Real Sense (se precaricato da Lenovo)
- (x) MS Office 365

I.6 Assistenza per operazioni iniziali

L'Assistenza per operazioni iniziali verrà fornita tramite il Centro di assistenza per il coinvolgimento dei clienti e consentirà al Cliente di configurare il dispositivo in remoto. Questo tipo di assistenza può includere i servizi seguenti, a condizione che il Cliente disponga degli elementi necessari:

a) Installazione di software:

- (i) Installare software
- (ii) Configurare il browser Internet
- (iii) Configurare i servizi e-mail
- (iv) Installare e configurare software antivirus sul sistema
- (v) Verificare la compatibilità del sistema con il software da installare
- (vi) Eseguire gli aggiornamenti software necessari per assicurarsi che il software Lenovo installato sia aggiornato
- (vii) Creare collegamenti a desktop, menu Start e barra di avvio veloce per consentire un accesso più rapido all'applicazione

b) Connessione del dispositivo Lenovo alla rete:

- (i) Connettere fino a 4 dispositivi alla rete wireless. I dispositivi possono includere sistemi, tablet, smartphone, console di gioco, stampanti o dispositivi di storage
- (ii) Assicurarsi che i nuovi dispositivi siano visibili e accessibili tramite la rete
- (iii) Configurare le impostazioni di sicurezza della rete e confermare la connessione Internet ISP

c) Altri servizi di assistenza per operazioni iniziali quali:

- (i) Assistenza per prodotti Lenovo e informazioni sulla garanzia
- (ii) Guida al processo di registrazione
- (iii) Assistenza per hotfix e patch
- (iv) Domande relative alle procedure o alla definizione delle funzioni di base

I.7 Controllo annuale dell'integrità del Sistema

Su richiesta del Cliente, un esperto dell'assistenza tecnica assicurerà questo servizio in remoto tramite telefono, non più di una volta per anno solare.

- a) Eseguire un controllo dettagliato con il nostro strumento di ottimizzazione proprietario
- b) Ottimizzare le funzioni e le impostazioni del sistema operativo per allinearle ai benchmark di settore
- c) Calibrare la gestione della memoria
- d) Recuperare prezioso spazio libero sull'unità disco fisso
- e) Ottimizzare le impostazioni Internet e del browser
- f) Pianificare la deframmentazione e i controlli dei settori danneggiati
- g) Aggiornare file e Service Packs di Windows critici e abilitare aggiornamenti automatici per mantenere il sistema integro
- h) Sfruttare le funzionalità univoche di ogni versione del sistema operativo

I.8 Responsabilità del Cliente:

Per avere accesso all'assistenza Premium Care, il Cliente dovrà rispettare le condizioni seguenti:

- a) Fornire la prova di acquisto originale, se richiesta;
- b) Fornire informazioni sulle cause all'origine dei problemi riscontrati con il Prodotto del Cliente;
- c) Rispondere alle richieste di informazioni, incluse, a titolo esemplificativo, quelle relative a numero di serie del Prodotto, modello, versione del sistema operativo e software installato, eventuali dispositivi periferici connessi o installati, eventuali messaggi di errore visualizzati, azioni intraprese o contesto precedente al verificarsi del problema relativo al Prodotto;
- d) Seguire le nostre istruzioni;
- e) Aggiornare il software alle versioni recentemente pubblicate prima di contattare il nostro Centro di assistenza per il coinvolgimento dei clienti;
- f) Assicurarsi di eseguire il backup di software e dati in quanto l'eventuale reinstallazione della versione originale del software potrebbe comportare l'eliminazione di software e dati. In ogni caso, il Cliente sarà responsabile della reinstallazione di tutti gli altri programmi software, dei dati e delle password.

7 Partner Commerciali di Lenovo

Lenovo potrebbe assegnare a fornitori e rivenditori ("Partner commerciali") l'incarico di promuovere, commercializzare e supportare determinati Servizi; comunque, i Partner commerciali sono entità indipendenti e separate da Lenovo. Lenovo non è responsabile delle azioni o delle affermazioni dei Partner commerciali, degli obblighi che potrebbero avere nei Suoi confronti né di alcun prodotto o servizio che questi potrebbero fornire a Lei ai sensi dei loro contratti. Quando Lei acquista un servizio da un Partner commerciale, il Partner commerciale stabilisce le tariffe e le condizioni del Servizio.

8 Acquisto di Servizio da Lenovo

Lenovo o il rivenditore Lenovo deve ricevere il pagamento prima dell'espletamento di qualsiasi Servizio. A eccezione delle transazioni effettuate con carta di credito e debito, gli importi sono esigibili al momento della ricezione della fattura. Lei accetta di pagare come specificato nella fattura, comprese le penali per ritardo nei pagamenti. In virtù del presente Accordo, Lei è responsabile delle imposte applicabili ai Suoi acquisti. Se il Servizio non viene registrato con Lenovo, Lei dovrà presentare una prova d'acquisto per dimostrare il Suo diritto ad un Servizio.

9 Politica Lenovo su Resi e Cancellazioni

Finché un Servizio non è stato utilizzato o registrato, Lei potrà cancellarlo entro trenta (30) giorni dalla data d'acquisto e ottenere un rimborso o credito. Per avere diritto ad un rimborso o credito, Lei deve avvertire Lenovo o il Suo rivenditore per iscritto entro trenta (30) giorni dalla data dell'acquisto. Una copia della Sua fattura deve accompagnare la richiesta.

10 Ritiro del servizio

Lenovo potrebbe ritirare completamente o in parte uno qualsiasi dei Servizi qui specificati dopo averLe inviato un avviso con un (1) mese di anticipo. Qualora Lenovo ritiri un Servizio per il quale Lei ha pagato l'intera somma e che Lenovo non Le ha ancora interamente fornito, allora, se il Servizio è stato acquistato direttamente da Lenovo, Lenovo Le corrisponderà un rimborso ripartito proporzionalmente. In caso di Servizio acquistato presso il Suo Partner Commerciale Lenovo, Lei deve rivolgersi direttamente a tale individuo.

11 Garanzia dei servizi

Lenovo garantisce che i Servizi saranno svolti con ragionevole cura e competenza, in conformità con la descrizione delle mansioni specificata nel presente Accordo per il Servizio Lenovo applicabile. Lei accetta di inviare tempestivamente un avviso scritto in caso di mancata osservanza della presente garanzia

NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE IN VIGORE, QUESTA GARANZIA RAPPRESENTA LA SUA GARANZIA ESCLUSIVA E SOSTITUISCE TUTTE LE ALTRE GARANZIE O CONDIZIONI, ESPLICITE O IMPLICITE, COMPRESSE, TRA L'ALTRO, LE GARANZIE O CONDIZIONI IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ E IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE, E QUALUNQUE GARANZIA O CONDIZIONE DI NON VIOLAZIONE. TUTTO IL SOFTWARE E I PRODOTTI DI TERZI SONO FORNITI "COSÌ COME SONO", SENZA GARANZIE O CONDIZIONI DI ALCUN TIPO. I PRODUTTORI TERZI, FORNITORI, CONCESSIONARI DI LICENZA O

EDITORI POTREBBERO FORNIRE A LEI LE LORO PROPRIE GARANZIE. ALCUNI STATI O GIURISDIZIONE NON AMMETTONO LIMITAZIONI SULLA DURATA DI UNA GARANZIA IMPLICITA, QUINDI LA LIMITAZIONE RIPORTATA IN ALTO POTREBBE NON RIGUARDARE LEI.

Lenovo non garantisce il funzionamento ininterrotto o privo di errori di un Servizio né garantisce di essere in grado di correggere tutti i difetti.

12 Limitazione di responsabilità

Potrebbero sorgere circostanze a seguito delle quali, a causa di inadempimento da parte di Lenovo o di altre responsabilità, Lei ha diritto ad un risarcimento per danni a carico di Lenovo, a prescindere dalla motivazione che Le dà la facoltà di richiedere a Lenovo l'indennità per danni (comprese la violazione essenziale, la negligenza, la falsa dichiarazione o altra rivendicazione per illecito o relativa al contratto); in questo caso, fatti salvi i limiti inderogabili di legge, l'intera responsabilità di Lenovo per tutte le rivendicazioni congiunte che sorgano da, o che riguardino, ciascun Servizio, o comunque che scaturiscano dal presente Accordo, non supererà l'importo di qualsivoglia danno diretto effettivo fino ad una somma massima equivalente agli addebiti per il Servizio soggetto alla rivendicazione. Questo limite si applica anche a tutti i subappaltatori o rivenditori di Lenovo. Rappresenta l'importo massimo per il quale Lenovo, i suoi rivenditori e subappaltatori sono collettivamente responsabili. I seguenti importi non sono soggetti ad un limite massimo per quanto concerne il risarcimento per danni: a) danni per lesioni fisiche (inclusa la morte); b) danni ai beni immobili; e c) danni a proprietà personali tangibili per i quali Lenovo è esclusivamente e legalmente responsabile.

Se non espressamente indicato dalla legge senza possibilità di rinuncia contrattuale, in nessuna circostanza, Lenovo, i suoi rivenditori o subappaltatori saranno responsabili per quanto riguarda i seguenti eventi, perfino se le parti erano state informate del possibile verificarsi di tali eventi:

- a. perdita di dati o danni a dati;
- b. danni speciali, incidentali, esemplari o indiretti o per qualsivoglia danno consequenziale economico; oppure c. profitti, affari, ricavi, avviamenti o risparmi previsti persi.

POICHÉ ALCUNI STATI O GIURISDIZIONI NON CONSENTONO L'ESCLUSIONE O LA LIMITAZIONE DEI DANNI CONSEQUENZIALI O INCIDENTALI, LA LIMITAZIONE O ESCLUSIONE CITATA IN ALTO POTREBBE NON RIGUARDARLA.

13 Informazioni generali

- A. Lenovo si riserva il diritto di concedere in subappalto i Servizi, o qualsiasi parte di essi, a subappaltatori selezionati da Lenovo stessa.
- B. Quando un Servizio riguarda la sostituzione di un prodotto o parte, il prodotto o la parte da sostituire diviene proprietà di Lenovo e il prodotto o la parte di ricambio diviene Sua proprietà.
- C. Sono idonei alla sostituzione soltanto i prodotti e le parti Lenovo non modificati. Il prodotto o la parte di ricambio fornita da Lenovo sarà in buone condizioni e funzionalmente equivalente al prodotto o alla parte originale. Il prodotto o la parte di ricambio potrebbe non essere nuovo. Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il prodotto o la parte di ricambio sarà coperto da garanzia per il restante periodo applicabile al prodotto originale.
- D. I prodotti e le parti consegnate per la riparazione possono essere sostituite con prodotti o parti rigenerate dello stesso tipo, invece di essere riparate. Potrebbero essere usate parti rigenerate per la riparazione di prodotti e parti. La riparazione del prodotto potrebbe causare perdita di dati, qualora il prodotto sottoposto a riparazione sia in grado di archiviare i dati generati dall'utente. In nessun caso, Lenovo sarà responsabile per la perdita di dati o di informazioni presenti su un prodotto, o su qualsiasi parte dello stesso, a cui Lenovo potrebbe essere stata autorizzata ad accedere nel corso dei Servizi espletati ai sensi del presente Accordo.
- E. Nella misura massima consentita in virtù di questo accordo, ciascuno di noi è responsabile della supervisione, direzione, controllo e remunerazione del nostro rispettivo personale.
- F. Ciascuno di noi può comunicare con l'altro elettronicamente, e tali messaggi elettronici saranno equivalenti alle comunicazioni scritte firmate, nella misura massima consentita dalla legge applicabile. Un codice di identificazione (chiamato "ID utente"), contenuto in un documento elettronico, è legalmente sufficiente per verificare l'identità del mittente e l'autenticità del documento.
- G. Ciascuno di noi è libero di stipulare accordi simili con altri.
- H. Ciascuno di noi concede all'altro soltanto la licenza e i diritti specificati in qualsiasi accordo di licenza applicabile. Nessun'altra licenza o diritto (comprese le licenze o i diritti ai sensi di brevetti) viene concessa o direttamente o implicitamente o in altro modo.
- I. Lei accetta di non rivendere il Servizio. Qualsiasi tentativo di effettuare tale rivendita è nullo, se non altrimenti consentito per iscritto da Lenovo.
- J. Lei ha la responsabilità di selezionare i Servizi che soddisfano le Sue esigenze e il cui utilizzo Le assicuri i risultati desiderati.
- K. Nessuno di noi potrà adire le vie legali, a prescindere dalla forma, a risultanza o in relazione al presente Accordo, o ad una transazione svolta conformemente al presente Accordo, se sono trascorsi più di due anni dalla causa che ha motivato l'azione legale, se non altrimenti previsto dalla legge locale in vigore. Dopo tale limite, qualsivoglia azione legale che scaturisca dal presente Accordo, o da una transazione svolta conformemente al presente Accordo, e tutti i relativi e rispettivi diritti associati a tale azione legale, se non altrimenti previsto dalla legge applicabile, scadranno, senza alcuna possibilità di rinuncia o limitazione contrattuale.
- L. Nessuno di noi è responsabile per il mancato adempimento a qualsiasi obbligo attribuibile a cause che vadano oltre il ragionevole controllo.
- M. Nessuno di noi concede all'altro il diritto di utilizzare i rispettivi marchi commerciali, nomi commerciali o altre designazioni in pubblicazioni o promozioni, senza aver prima ottenuto il consenso per iscritto dell'altro.

- N. Nel caso in cui una qualsiasi disposizione del presente Accordo sia interpretata come non valida o inapplicabile, le disposizioni restanti del presente Accordo avranno comunque pieno effetto e validità.
- O. L'obbligo di Lenovo di fornire il Servizio dipende dal Suo completamento del processo di Registrazione e/o Attivazione.
- P. Lenovo e le sue affiliate, Partner Commerciali, rivenditori e subappaltatori potrebbero elaborare, archiviare e utilizzare informazioni sulla Sua transazione e le Sue informazioni di contatto, compresi il nome, i numeri di telefono, l'indirizzo e gli indirizzi e-mail, per elaborare ed eseguire la Sua transazione ovunque essi svolgano l'attività commerciale. Potremmo anche contattarLa per avvertirLa in merito a richiami di prodotti, problemi di sicurezza o azioni relative al servizio. Se consentito dalla legge locale, potremmo utilizzare questi dati per ricevere informazioni circa la Sua soddisfazione con i nostri prodotti o servizi o per fornirLe informazioni su altri prodotti e servizi. Lei potrà scegliere di rinunciare alla ricezione di qualsiasi ulteriore comunicazione di questo tipo da parte nostra, in qualunque momento. Per raggiungere tali scopi, potremmo trasferire le informazioni che La riguardano a qualunque Paese in cui operiamo; potremmo anche inoltrarle ad entità che agiscono a nostro nome; oppure potremmo divulgarle se imposto dalla legge. Comunque, noi non venderemo né trasferiremo le informazioni di identificazione personale da Lei ricevute a terzi per il loro utilizzo a fini di marketing diretto, senza aver ottenuto il Suo consenso.
- Q. Ciascuno di noi osserverà tutte le leggi e normative applicabili al presente Accordo.
- R. Il cliente non può trasferire il presente Accordo, interamente o in parte, senza il previo consenso per iscritto di Lenovo. Qualsiasi tentativo sarà nullo. Nessuno di noi negherà irragionevolmente tale consenso. Il trasferimento del presente Accordo da uno di noi ad un'affiliata o alla nostra organizzazione avente causa, a seguito di fusione o acquisizione, non richiede il consenso dell'altra parte. Lenovo potrebbe anche trasferire i suoi diritti ai pagamenti in virtù del presente Accordo senza il Suo consenso.
- S. Qualunque condizione che, per sua natura, si estenda oltre la risoluzione del presente Accordo rimarrà in vigore fino al suo adempimento e sarà applicabile ai nostri rispettivi successori e assegnatari.
- T. Con il presente Accordo, ciascuno di noi rinuncia al diritto ad un processo con giuria nel corso di qualsiasi azione legittimata dal presente Accordo o relativa al presente Accordo. La Convenzione delle Nazioni Unite sulla Vendita Internazionale di Merci non verrà applicata. Nessun elemento del presente Accordo influisce sui diritti ammessi dalla legge dei consumatori, che non possono essere derogati o limitati tramite contratto.

14 Ambito geografico e Legge applicabile

I diritti, i doveri e gli obblighi di ciascuna parte sono validi soltanto nel Paese in cui è avvenuto l'acquisto, tuttavia tutte le licenze sono valide in conformità con le loro condizioni. Se non altrimenti dichiarato espressamente, il presente Accordo sarà disciplinato dalle leggi del Paese in cui Lei ha acquistato il Servizio.

PARTE 2 - TERMINI SPECIFICI PER I SINGOLI PAESI

Le disposizioni del Contratto di assistenza Lenovo ("Contratto") indicate di seguito saranno sostituite dalle disposizioni descritte nel presente documento.

Tutti i termini e condizioni del Contratto che non sono modificati di seguito rimangono invariati e in vigore.

Europa, Medio Oriente, Africa

Quanto segue viene aggiunto alla fine della Sezione 6.2.

D.6 Descrizione delle offerte di servizi di assistenza Risoluzione il giorno lavorativo successivo:

Servizio di assistenza sul posto – Impegno alla risoluzione il giorno lavorativo successivo Se un problema che riguarda il vostro prodotto non può essere risolto telefonicamente, il prodotto sarà riparato o sostituito sul posto. Un tecnico del fornitore del servizio sarà incaricato di raggiungere la vostra residenza il giorno lavorativo successivo. Il Servizio di assistenza è disponibile durante i normali orari lavorativi, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni di festività locali. Se le richieste di assistenza telefoniche vengono ricevute dopo le ore 15.00 (ora locale) sarà necessario un giorno ulteriore prima di poter inviare un tecnico del fornitore del servizio. Questo Servizio di assistenza è disponibile solo in determinate zone e deve essere confermato con Lenovo in anticipo. Contattare Lenovo o il fornitore del servizio per informazioni sulla disponibilità. Possono essere applicate spese aggiuntive al di fuori dell'area di assistenza standard del fornitore del servizio. Questo Servizio e il luogo di destinazione del servizio di assistenza devono essere attivati contattando Lenovo. Modificando il luogo in cui si trova il prodotto, occorre aggiornare l'attivazione del luogo di destinazione del servizio di assistenza. Le istruzioni per l'attivazione del luogo di destinazione del servizio di assistenza sono reperibili su www.lenovo.com/activation. Questo Servizio di assistenza potrebbe non essere disponibile per max. trenta (30) giorni dopo l'attivazione del luogo di destinazione. Occorre predisporre un'area di lavoro idonea per garantire lo smontaggio e il rimontaggio del prodotto. Alcune riparazioni potrebbero richiedere il loro completamento presso un centro di assistenza. In questo caso, il fornitore del servizio invierà il prodotto al centro di assistenza a sue spese e restituirà il prodotto riparato o sostitutivo al cliente sempre a sue spese.

Questo Servizio di assistenza è disponibile solo entro una distanza di 0-80 km dal centro di assistenza Lenovo.

Protezione da danni accidentali ADP: Sezione 6.3.C, "Periodo di copertura" è sostituito come segue:

La durata di questo Servizio inizia alla data di decorrenza della garanzia del prodotto oggetto della copertura. Scade al termine del periodo specificato nella fattura emessa per il Servizio. Il periodo di copertura termina immediatamente dopo che sono state rivendicati servizi in garanzia ai sensi del presente Contratto o se il Prodotto viene sostituito ai sensi del Contratto

La seguente Sezione 6.3.1 H viene aggiunta alla Sezione 6.3

RAPIDA SOSTITUZIONE

Il servizio di sostituzione rapida ("RR") è disponibile per i prodotti di visualizzazione Lenovo, che hanno funzione di monitor. I clienti registrano una chiamata di assistenza in garanzia standard con il call center o con un partner per il servizio assistenza autorizzato Lenovo. Se il call center o il partner del servizio assistenza autorizzato Lenovo ritengono che il prodotto di visualizzazione sia danneggiato e ancora coperto da garanzia, viene spedito un prodotto sostitutivo. Una volta ricevuto il prodotto sostitutivo, i clienti devono sostituire il monitor difettoso con quello sostitutivo; il monitor difettoso va inserito nella confezione che conteneva il monitor sostitutivo e va inviato all'indirizzo specificato.

Nota: I clienti hanno 10 giorni lavorativi di tempo per restituire il prodotto difettoso. Il mancato rispetto di questo termine determina l'emissione della fattura per il prodotto sostitutivo al cliente. Il prodotto sostitutivo potrebbe non essere nuovo, ma avrà caratteristiche simili (o superiori).

La seguente Sezione 6.3.J viene aggiunta alla Sezione 6.3:

PROTETTORE SCHERMO

Il Servizio è disponibile solo nel paese dove il prodotto è stato acquistato e registrato.

1. SERVIZIO PROTEZIONE SCHERMO

- Prodotto oggetto della copertura: Tablet Lenovo solo in base a quanto indicato sulla fattura o sulla prova di acquisto.
- Finalità del servizio: Lenovo si impegna a riparare o sostituire il Prodotto in caso di guasti che compromettono la funzionalità del display LCD in seguito alle normali condizioni di utilizzo e di manipolazione a causa di urti o cadute del Prodotto.
- Periodo di copertura: Il periodo del Servizio inizia alla data di decorrenza della garanzia del Prodotto oggetto della copertura. Scade al termine del periodo specificato nella fattura emessa per il Servizio. Il periodo di copertura termina immediatamente se il Prodotto viene riparato o sostituito ai sensi del presente Contratto.

Se il Servizio riguarda la sostituzione del Prodotto o di un componente, il Prodotto o il componente sostituito diventano di proprietà di Lenovo e il Prodotto o il componente sostitutivo diventano di proprietà del cliente. Siete tenuti a restituire il Prodotto o il componente sostituito come indicato dal fornitore del servizio. Il prodotto o il componente sostitutivo fornito da Lenovo potrebbe non essere nuovo, ma sarà in buone condizioni e almeno equivalente dal punto di vista funzionale rispetto al prodotto o componente originale.

I Servizi non coprono: lenti telecamera installate, batterie, lampadine, memory card, connessioni cavi, adattatori AC, custodie o cover, stilo o pennini, supporti, docking station, replicatori di porta, componenti installati nel vostro prodotto al momento dell'acquisto, incluso il processore interno, l'unità di memoria integrata, la tastiera esterna e le funzioni opzionali installate da Lenovo al momento dell'acquisto del prodotto, altoparlanti esterni, accessori acquistati in aggiunta all'unità di base, prodotti di terzi (che non possiedono il logo Lenovo) anche se venduti da Lenovo, o qualsiasi Prodotto riparato da altri diversi da Lenovo o da un fornitore di servizi autorizzato da Lenovo

Inoltre, il Servizio non copre:

- (i) Normale usura del Prodotto;
- (ii) Fuoriuscite di liquido sul Prodotto, tra cui tastiere, LCD, microfono, tutti i connettori e pulsanti;
- (iii) Un sovraccarico elettrico che danneggia i circuiti dei prodotti;
- (iv) Guasti operativi o strutturali causati da altri motivi;
- (v) Componenti soggetti a sostituzione o consumo (es. batterie);
- (vi) Danni estetici (es. graffi, fenditure o ammaccature che non compromettono la funzionalità o l'integrità strutturale del Prodotto)
 - (vii) Danni derivanti da abuso, uso improprio, modifiche non autorizzate, ambiente fisico o operativo non idoneo, manutenzione scorretta da parte di persone diverse dai fornitori di servizi Lenovo, smontaggio di parti originali o alterazione di prodotti o etichette di identificazione; oppure
 - (viii) Danni causati da prodotti che non sono oggetto di copertura ai sensi del presente Contratto o causati da rischi biologici o liquidi corporei umani o animali.

Regno Unito

Sezione 6.2. D1 è sostituito da:

D.1. Servizio deposito: Se un problema che riguarda il vostro prodotto non può essere risolto per telefono oppure utilizzando un'unità sostituibile dal cliente ("CRU"), il vostro prodotto sarà riparato o sostituito presso un centro di assistenza designato. Siete tenuti ad occuparvi della disconnessione del prodotto, del suo inserimento in una confezione di spedizione e della spedizione del prodotto al centro di assistenza designato. Le spese di spedizione sono a vostro carico. Il Fornitore del servizio vi restituirà il prodotto riparato o sostitutivo a sue spese.

Le sezioni 6.2, E5, E6 sono sostituite da:

E.5 & E.6. Servizio di assistenza sul posto – Risposta entro il secondo giorno lavorativo e entro il giorno lavorativo successivo: per soddisfare i tempi di risposta, la chiamata di assistenza deve essere ricevuta da parte del centro di assistenza designato entro le 15:00 (orario della Gran Bretagna).

Francia

La Sezione 6.2, D1 è sostituita da:

D.1. Servizio deposito: Se un problema che riguarda il vostro prodotto non può essere risolto per telefono oppure utilizzando un'unità sostituibile dal cliente ("CRU"), il vostro prodotto sarà riparato o sostituito presso un centro di assistenza designato. Siete tenuti ad occuparvi della disconnessione del prodotto, del suo inserimento in una confezione di spedizione e della spedizione del prodotto al centro di assistenza designato. Le spese di spedizione sono a vostro carico. Il Fornitore del servizio vi restituirà il prodotto riparato o sostitutivo a sue spese.

Sezioni 6.2, D5, D6 Le tempistiche per le chiamate di assistenza per la risoluzione di un problema sono sostituite da:

Servizio di assistenza sul posto – Risposta entro il secondo giorno lavorativo e entro il giorno lavorativo successivo: per soddisfare i tempi di risposta, la chiamata di assistenza deve essere ricevuta entro le 15:00 (ora locale).

La sezione 6.2 D4 è sostituita da:

Se un problema che riguarda il vostro prodotto non può essere risolto per telefono oppure utilizzando un'unità sostituibile dal cliente ("CRU"), il vostro prodotto sarà riparato o sostituito presso un centro autorizzato a livello locale entro cinque giorni lavorativi. Il servizio di assistenza è disponibile durante i normali orari lavorativi, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni di festa. Occorre predisporre un'area di lavoro idonea per smontare e rimontare il prodotto. Per i servizi di assistenza prestati a domicilio, un adulto deve essere presente in ogni momento durante la visita da parte del tecnico del servizio assistenza. A discrezione di Lenovo, per eseguire ulteriori verifiche, test di prestazione, ecc. alcune riparazioni potrebbero dover essere completate presso un centro di assistenza. A questo scopo, il fornitore del servizio invierà il prodotto al centro di assistenza a sue spese e vi restituirà il prodotto riparato o sostitutivo sempre a sue spese.

Afghanistan, Albania, Algeria, Angola, Armenia, Azerbaigian, Bahrain, Bielorussia, Bosnia ed Erzegovina, Botswana, Bulgaria, Burkina Faso, Burundi, Camerun, Capo Verde, Ciad, Repubblica Democratica del Congo, Repubblica del Congo, Croazia, Cipro, Repubblica Ceca, Egitto, Etiopia, Polinesia Francese, Gabon, Gambia, Ghana, Ungheria, Iraq, Giordania, Kazakistan, Kenya, Kuwait, Kirghizistan, Libano, Libia, Macedonia, Malawi, Madagascar, Mali, Malta, Mauritania, Mauritius, Moldavia, Montenegro, Marocco, Mozambico, Niger, Nigeria, Oman, Pakistan, Polonia, Qatar, Romania, Russia, Ruanda, São Tomé e Príncipe, Arabia Saudita, Senegal, Serbia, Seychelles, Sierra Leone, Slovacchia, Slovenia, Sudafrica, Tagikistan, Tanzania, Togo, Tunisia, Turkmenistan, Emirati Arabi Uniti, Uganda, Ucraina, Uzbekistan, Cisgiordania/Gaza, Zambia, Zimbabwe

La Sezione generale K è cancellata e sostituita da:

I diritti, doveri e obblighi di ogni parte sono validi solo nel paese per cui il Servizio è stato registrato con Lenovo, a meno che non siano applicabili tutte licenze ai sensi dei rispettivi termini. Il presente Accordo è disciplinato dalle leggi di Hong Kong.

Estonia, Lettonia, Lituania

La Sezione generale K è cancellata e sostituita da:

I diritti, doveri e obblighi di ogni parte sono validi solo nel paese di acquisto, a meno che non siano applicabili tutte licenze ai sensi dei rispettivi termini. Il presente Accordo è disciplinato dalle leggi della Finlandia.

Islandia

La Sezione generale K è cancellata e sostituita da;

I diritti, doveri e obblighi di ogni parte sono validi solo nel paese per cui il Servizio è stato acquistato, a meno che non siano applicabili tutte licenze ai sensi dei rispettivi termini. Il presente Accordo è disciplinato dalle leggi della Danimarca

Lussemburgo

La Sezione generale K è cancellata e sostituita da:

I diritti, doveri e obblighi di ogni parte sono validi solo nel paese per cui il Servizio è stato acquistato, a meno che non siano applicabili tutte licenze ai sensi dei rispettivi termini. Il presente Accordo è disciplinato dalle leggi del Belgio