



## Contrato de Prestação de Serviços relacionados com os Dispositivos de Computação Pessoal da Lenovo

**AVISO: LEIA COM ATENÇÃO AS SEGUINTESS CONDIÇÕES. ESTE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS RELACIONADOS COM OS DISPOSITIVOS DE COMPUTAÇÃO PESSOAL DA LENOVO, EM CONJUNTO COM OS SEUS RESPECTIVOS ANEXOS (“CONTRATO”) CONSTITUI UM CONTRATO VINCULATIVO CELEBRADO ENTRE SI (“CLIENTE” OU “VOCÊ”) E A SUBSIDIÁRIA DA LENOVO ADIANTE DESCRITA (“LENOVO” OU “NÓS”). AO UTILIZAR OU REGISTRAR UM SERVIÇO O CLIENTE ESTÁ A ACEITAR ESTAS CONDIÇÕES. SE NÃO DESEJAR ACEITAR ESTAS CONDIÇÕES, NÃO UTILIZE OU REGISTE O SERVIÇO. DEVE, CONTUDO, NOTIFICAR A LENOVO OU O SEU VENDEDOR NO PRAZO DE TRINTA (30) DIAS A CONTAR DA DATA DE AQUISIÇÃO E SOLICITAR O CANCELAMENTO. SALVO DISPOSIÇÃO EM CONTRÁRIO NA 2.ª PARTE DO PRESENTE CONTRATO, CASO O SERVIÇO TENHA SIDO, EM QUALQUER MOMENTO, UTILIZADO OU REGISTRADO, A LENOVO NÃO PROCEDERÁ AO REEMBOLSO. O PRESENTE CONTRATO É COMPOSTO PELAS SEGUINTESS PARTES:**

**1.ª PARTE – CONDIÇÕES GERAIS 2.ª PARTE – CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO PAÍS**

**AS CONDIÇÕES DA 2ª PARTE SUBSTITUEM OU MODIFICAM AS CONDIÇÕES DA 1.ª PARTE APENAS DE ACORDO COM O ESPECIFICADO PARA UM DETERMINADO PAÍS.**

---

### 1.ª PARTE – CONDIÇÕES GERAIS

---

#### Entidade contratante:

O presente Contrato é celebrado entre o Cliente e a entidade da Lenovo no país em que o Serviço foi adquirido. Nos casos em que a Lenovo não tenha identificado qualquer subsidiária no país em que o Serviço foi adquirido, a entidade contratante da Lenovo é a Lenovo PC HK Ltd.

#### 1 Âmbito do contrato

O presente Contrato, juntamente com a Garantia Limitada da Lenovo, constitui o acordo integral entre o Cliente e a Lenovo relativo aos serviços de Extensão da Garantia, Upgrade da Garantia, Pós-Garantia e Outros Serviços (cada um deles um “Serviço”, ou coletivamente “Serviços”) vendidos de acordo com um número de peça especificado na fatura ou confirmação de encomenda do Cliente. O presente Contrato anula e substitui as anteriores comunicações verbais ou escritas entre o Cliente e a Lenovo sobre o Serviço ou Serviços especificados no presente Acordo. Os termos adicionais em qualquer encomenda ou comunicações escritas do cliente não terão qualquer validade. O presente Contrato modifica a Garantia Limitada da Lenovo apenas nos termos especificados infra. As expressões em maiúsculas usadas no presente Contrato, mas não definidas no mesmo, terão o significado previsto na Garantia Limitada da Lenovo, que pode ser consultada em [http://www.lenovo.com/warranty/llw\\_02](http://www.lenovo.com/warranty/llw_02). **Nem todos os Serviços se encontram disponíveis em todas as regiões, países ou para todos os produtos.** O presente Contrato apenas se aplica ao Serviço específico adquirido pelo Cliente ou aos Serviços indicados no presente Contrato,

#### 2 Exclusões ao Contrato

**O presente Contrato não se aplica a Servidores, produtos de Armazenamento e Telefones da Lenovo. A Lenovo não será responsável pelo seguinte:**

- (i) o funcionamento ininterrupto ou sem erros de um produto ou Serviço;
- (ii) a perda ou danos nos dados do-Cliente;
- (iii) programas de software que tenham sido fornecidos com um produto ou instalados posteriormente;
- (iv) avarias ou danos resultante de má utilização, uso excessivo, acidente, modificação, ambiente operacional ou físico inadequado, catástrofes naturais, sobrecarga de energia elétrica, manutenção inadequada ou utilização que não esteja em conformidade com os materiais de informação do produto;
- (v) danos causados por um prestador de serviços não autorizado;
- (vi) avaria ou danos causados por produtos de terceiros, incluindo aqueles que a Lenovo poderá fornecer ou integrar num seu produto, a pedido do Cliente;
- (vii) produtos ou peças de um produto da Lenovo ou que não seja da Lenovo, com um rótulo de identificação alterado ou cujo rótulo de identificação tenha sido removido; ou
- (viii) eventuais defeitos pré-existentes no produto do Cliente que tenham ocorrido até ou antes da data do presente Contrato.

### 3 Registo e ativação

O registo é o processo através do qual a Lenovo confere ao produto de hardware do Cliente o direito ao Serviço que adquiriu. O registo do Serviço na Lenovo deve ocorrer no prazo de trinta (30) dias a contar da data de aquisição. Dependendo do Serviço adquirido, além do registo, poderá ser necessário proceder à respetiva ativação. O processo de ativação disponibiliza os dados de localização necessários para a prestação de níveis de serviço específicos, conforme descrito em pormenor na Secção 6.

### 4 Obtenção do Serviço

O Cliente deverá contactar a Lenovo, um Prestador de Serviços Autorizado pela Lenovo (“Prestador de Serviços”), ou ainda um revendedor autorizado da Lenovo, caso o tenha adquirido num revendedor, no país de aquisição. O Cliente deve seguir os procedimentos especificados para a identificação e resolução de problemas. O Prestador de Serviços poderá tentar diagnosticar e resolver o problema através de assistência por telefone, e-mail ou à distância. Para informações adicionais, visite [support.lenovo.com](http://support.lenovo.com).

### 5 Disponibilidade do Serviço

O nível especificado do Serviço pode não estar disponível em todas as áreas. Mesmo quando existe a indicação de que o Serviço se encontra disponível, é possível ainda assim que existam determinadas limitações geográficas, como no caso de ilhas ou regiões remotas, ou de falta de pessoal habilitado que impedem a prestação do Serviço. Mesmo quando existe a indicação de que o Serviço não se encontra disponível, a Lenovo poderá, ainda assim, conseguir dar resposta aos pedidos do Cliente.

### 6 Oferta de Serviços

Os Serviços apenas são compatíveis com determinados produtos, conforme descrito no presente Contrato, e especificado na fatura do Cliente.

#### 6.1 Definições de Serviços

##### A. Unidade Substituível pelo Cliente (Customer Replaceable Unit, “CRU”)

Uma CRU é uma peça de substituição que o Prestador de Serviços irá enviar ao Cliente, para ser instalada pelo Cliente. As CRU que podem ser facilmente instaladas pelo Cliente são designadas “CRU Self-Service”. A instalação das CRU Self-Service é da responsabilidade do Cliente. As “CRU de Serviço Opcional” são CRU que requerem competências e ferramentas técnicas. O Prestador de Serviços poderá instalar CRU de Serviço Opcional ou CRU Self-Service no caso de ser adquirido um Serviço opcional. Poderá encontrar CRU e a respetiva designação em [support.lenovo.com/partslookup](http://support.lenovo.com/partslookup) ou ao contactar um Representante da Lenovo.

##### B. Unidades de Substituição no Terreno (Field Replacement Units, “FRU”)

Uma FRU é uma peça de substituição que não é uma CRU. A instalação de uma FRU será tratada por um técnico de assistência.

##### C. CRU Instaladas por Técnico (Technician Installed CRUs, “TICRU”)

É utilizada uma TICRU caso seja possível corrigir um problema no produto utilizando uma CRU para substituir uma peça interna. Será enviado um técnico de assistência às instalações do cliente, para instalar a CRU. A substituição de peças externas por uma CRU continua a ser da responsabilidade do Cliente.

##### D. Serviço no Local

Serviço no Local significa que caso não seja possível resolver um problema no produto por telefone ou através de uma CRU, a reparação será realizada nas instalações do Cliente. Este Serviço encontra-se disponível durante o horário normal de expediente, de segunda a sexta-feira, exceto em dias feriados. O Cliente deverá disponibilizar uma área de trabalho adequada para a desmontagem e remontagem do produto. Em relação a serviços prestados numa residência, deverá estar sempre presente um adulto durante a visita do técnico de assistência. Se a Lenovo assim o entender, poderá ser necessário realizar algumas reparações num centro de assistência, para fins de uma análise mais aprofundada, realização de testes de desempenho, etc. Se for esse o caso, o Prestador de Serviços, a expensas suas, enviará o produto para o centro de assistência, devolvendo posteriormente o produto reparado ou de substituição.

**Os Serviços no Local apenas estão disponíveis em áreas específicas. Para mais informações sobre as áreas onde são disponibilizados serviços de assistência para determinados produtos consulte [www.lenovolocator.com](http://www.lenovolocator.com) ou contacte um representante da Lenovo. Podem aplicar-se encargos adicionais para serviços de assistência fora da área normal do Prestador de Serviços.**

#### **E. Horários da cobertura de serviços no terreno**

- 
- Horário de Expediente: a cobertura 9x5 é definida como 9 horas por dia, 5 dias por semana, durante o horário normal de expediente, excluindo os feriados locais e nacionais.
- Horário 24/7: a cobertura 24x7 é definida como 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

#### **F. Tempo de Resposta de 8 Horas**

A meta de 8 horas de tempo de resposta corresponde ao período de tempo que decorre entre a conclusão e o registo da resolução do problema por telefone, e a entrega da CRU ou a chegada de um técnico de assistência às instalações do Cliente. Este período de 8 horas acresce ao tempo médio de identificação do problema, tendo início no momento da realização da chamada, e estende-se até que ambas as partes identifiquem o problema e definem o plano de ação necessário.

#### **G. Tempo de Resposta de 4 Horas**

A meta de 4 horas de tempo de resposta corresponde ao período de tempo que decorre entre a conclusão e o registo da

resolução do problema por telefone, e a entrega da CRU ou a chegada de um técnico de assistência às instalações do Cliente. Este período de 4 horas acresce ao tempo médio de identificação do problema, tendo início no momento da realização da chamada, e estende-se até que ambas as partes identifiquem o problema e definem o plano de ação necessário.

## **H. Representante da Lenovo**

O termo “Representante da Lenovo” abrange o pessoal de vendas da Lenovo, os agentes do centro de atendimento, os revendedores ou distribuidores autorizados da Lenovo.

### **6.2 Descrições da Oferta de Serviços**

#### **A. Extensão de Garantia**

O prazo de qualquer extensão da garantia para o produto irá aplicar-se ao período de tempo que o Cliente adquirir, sendo válido a partir da data de início da garantia base inicial. Qualquer extensão deve ser adquirida durante o prazo da garantia base inicial do produto (por exemplo, se a garantia inicial for de 1 ano e o Cliente adquirir uma Extensão de Garantia de 3 anos, o número de total de anos da Extensão de Garantia corresponderá a 3 anos). O desgaste de peças decorrente da utilização do produto, por exemplo estiletes, canetas digitalizadoras e baterias, não está abrangido por este Serviço. Salvo indicação em contrário, o Período de Garantia para todas as baterias, estiletes e canetas digitalizadoras da Lenovo está limitado a 12 meses. A menos que o Cliente adquira uma Extensão de Garantia em separado para a Bateria, o período de garantia da bateria terminará no final do período especificado na Garantia Limitada da Lenovo.

#### **B. Extensão de Garantia para Baterias**

O prazo da Extensão da Garantia Limitada da Lenovo para a bateria incluída no produto irá aplicar-se ao período de tempo que o Cliente adquirir, e entra em vigor a partir da data de início da garantia base inicial para a bateria. Decorrido o prazo da garantia base inicial para a bateria, o Cliente tem direito a uma substituição da bateria em caso de falha da mesma durante o período de extensão. A bateria incluída no produto é uma CRU, pelo que será enviada ao Cliente uma bateria de substituição. Este Serviço deverá ser adquirido antes do final do período da garantia base inicial para a bateria do produto.

#### **C. Extensão de Garantia para Bateria Selada**

O prazo da Extensão da Garantia Limitada da Lenovo para a bateria incluída no produto irá aplicar-se ao período de tempo que o Cliente adquirir, e entra em vigor a partir da data de início da garantia base inicial para a bateria. Decorrido o prazo da garantia base inicial para a bateria, o Cliente tem direito a uma substituição da bateria em caso de falha da mesma durante o período de extensão. A bateria incluída no produto é uma bateria selada, e não uma CRU, pelo que a sua bateria será substituída num centro, ou nas suas instalações, dependendo do Upgrade da Garantia adquirido. Este Serviço deverá ser adquirido antes do final do período da garantia base inicial para a bateria do produto.

#### **D. Upgrade da Garantia**

O tipo de serviço da Garantia Limitada da Lenovo e de qualquer Extensão de Garantia aplicável será atualizado para o tipo de Serviço indicado infra, de acordo com as opções de Upgrade do Serviço de Garantia que o Cliente adquirir. Para que o upgrade de um sistema seja efetuado, o sistema deve também estar abrangido pela garantia inicial ou alargada.

**D.1. Serviço no Centro:** Caso não seja possível resolver um problema no produto por telefone ou mediante a utilização de uma CRU, o produto será reparado ou substituído num centro de assistência designado. O Cliente é responsável por desligar e acondicionar o produto na embalagem de expedição, juntamente com outras peças ou informações solicitadas pela Lenovo, bem como por enviar o produto para o centro de assistência designado. As despesas de envio serão pagas pelo Prestador de Serviços. Após a resolução do problema, a Lenovo enviará o produto para as instalações do Cliente constantes dos registos. O Cliente será responsável pelo custo de peças que não tenham sido embaladas e enviadas juntamente com o produto.

**D.2. “Carry In” (produto transportado para o centro pelo Cliente):** Caso não seja possível resolver o problema no produto por telefone ou mediante a utilização de uma CRU, o produto será reparado ou substituído num centro de assistência designado, a expensas do Cliente. Depois da reparação ou troca do produto, o mesmo ficará disponível para ser recolhido pelo Cliente. Se o Cliente não recolher o produto dentro de um prazo razoável, o Prestador de Serviços poderá dispor do produto conforme entender, sem incorrer em qualquer responsabilidade perante o Cliente.

**D.3. Assistência Rápida no Centro** Caso não seja possível resolver o problema no produto por telefone ou mediante a utilização de uma CRU, o produto será reparado ou substituído num centro de assistência designado, com um prazo de entrega mais rápido do que o habitual. O Cliente é responsável por desligar e acondicionar o produto na embalagem de expedição, antes de proceder ao envio do produto para o centro de assistência designado. As despesas de envio serão pagas pelo Prestador de Serviços.

**D.4. Serviço no Local:** Caso não seja possível resolver o problema no produto por telefone ou através de uma CRU, a reparação será realizada nas instalações do Cliente. Este Serviço encontra-se disponível durante o horário normal de expediente, de segunda a sexta-feira, exceto em dias feriados.

**D.5. Serviço no Local – Resposta no Segundo Dia Útil (Second Business Day Response, “SBD”):** Caso não seja possível resolver o problema no produto por telefone ou através de uma CRU, a reparação será realizada nas instalações do Cliente. Será enviado um técnico de assistência, que estará nas instalações do Cliente no prazo de dois dias úteis. Este Serviço encontra-se disponível durante o horário normal de expediente, de segunda a sexta-feira, exceto em dias feriados. Para as chamadas de pedido de assistência recebidas após as 16h00 locais, será necessário um dia adicional para enviar um técnico de assistência.

**D.6. Serviço no Local – Resposta no Dia Útil Seguinte (Next Business Day Response, “NBD”):** Caso não seja possível resolver o problema no produto por telefone ou através de uma CRU, a reparação será realizada nas instalações do Cliente. Será enviado um técnico de assistência, que estará nas instalações do Cliente no dia útil seguinte. Este Serviço encontra-se disponível durante o horário normal de expediente, de segunda a sexta-feira, exceto em dias feriados. Para as chamadas de pedido de assistência recebidas após as 16h00 locais, será necessário um dia adicional para enviar um técnico de assistência. Este Serviço está sujeito à disponibilidade de peças de reposição.

**D.7. Serviço no Local – Resposta em 8 Horas (24x7):** Caso não seja possível resolver o problema no produto por telefone ou através de uma CRU, a reparação será realizada nas instalações do Cliente. Depois de cumprir os procedimentos para a identificação do problema por telefone, será enviado um técnico de assistência às instalações do Cliente, no prazo de oito horas, conforme descrito na secção do presente Contrato relativa ao tempo de resposta. Este Serviço encontra-se disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano. O Cliente deve seguir os procedimentos para a identificação do problema por telefone, antes de se proceder ao envio de um técnico de assistência. A Prestação do Serviço depende da disponibilidade das peças de reposição. O Cliente deve ativar este Serviço e a localização do produto junto da Lenovo. Se alterar a localização do seu produto, o Cliente deve atualizar e ativar a sua localização. As instruções para a ativação da localização estão disponíveis em [. Este Serviço](#) poderá não estar disponível durante um período máximo de 30 (trinta) dias após a ativação da localização.

**D.8. Serviço no Local – Resposta em 4 Horas (Horário de Expediente):** Caso não seja possível resolver o problema no produto por telefone, a reparação será realizada nas instalações do Cliente no prazo de 4 horas, conforme descrito na secção do presente Contrato relativa ao tempo de resposta. Depois de cumprir os procedimentos para a identificação do problema por telefone, será enviado um técnico do prestador de serviços às instalações do Cliente. O Cliente deve seguir os procedimentos para a identificação do problema por telefone, antes de se proceder ao envio de um técnico de assistência. Este Serviço encontra-se disponível durante o horário normal de expediente, de segunda a sexta-feira, exceto em dias feriados. Este Serviço está sujeito à disponibilidade de peças de reposição. O Cliente deve ativar este Serviço e a localização do produto junto da Lenovo. Se alterar a localização do seu produto, o Cliente deve atualizar e ativar a sua localização. As instruções para a activação podem ser consultadas em [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration). Este Serviço poderá não estar disponível durante um período máximo de 30 (trinta) dias após a ativação da localização.

**D.9. Serviço no Local – Resposta em 4 Horas (24x7):** Caso não seja possível resolver o problema no produto por telefone ou através de uma CRU, a reparação será realizada nas instalações do Cliente. Depois de cumprir os procedimentos para a identificação do problema por telefone, será enviado um técnico do prestador de serviços às instalações do Cliente no prazo de 4 horas. Este Serviço encontra-se disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano. O Cliente deve seguir os procedimentos para a identificação do problema por telefone, antes de se proceder ao envio de um técnico de assistência. A Prestação do Serviço depende da disponibilidade das peças de reposição. O Cliente deve ativar este Serviço e a localização do produto junto da Lenovo. Se alterar a localização do seu produto, o Cliente deve atualizar e ativar a sua localização. As instruções para a activação podem ser consultadas em [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration).

**D.10. Upgrade para o Serviço de Garantia Internacional:** O Upgrade para o Serviço de Garantia Internacional (International Warranty Service Upgrade - “IWS Upgrade”) permite aos clientes que viajam com um IWS Upgrade usufruir do Serviço em países elegíveis, que não o país onde adquiriram o Serviço. O prazo do IWS Upgrade baseia-se no período de garantia inicial atribuído no país de origem, onde o tipo de equipamento foi inicialmente vendido. A prestação do Serviço será determinada pelo país de destino, sob reserva das capacidades de prestação do Serviço e das peças disponíveis nesse país. A Lenovo não assume qualquer compromisso de que o mesmo método de serviço adquirido no país de origem será disponibilizado no país de destino. Os procedimentos associados ao serviço variam consoante o país e alguns serviços e/ou peças podem não estar disponíveis em todos os países, o que pode resultar em que as peças selecionadas sejam substituídas por peças equivalentes no país em causa. Determinados países podem exigir documentação adicional, como por exemplo, um comprovativo de compra ou comprovativo de importação devida, antes de procederem ao IWS Upgrade. As capacidades de prestação de serviços para países específicos estão disponíveis no Guia de Segurança, Garantia e Configuração para o seu tipo de equipamento.

### 6.3 Oferta de Outros Serviços

#### A. CRUs instaladas por um técnico.

Caso seja possível corrigir um problema existente no produto utilizando uma CRU para substituir uma peça interna, será enviado um técnico de assistência às instalações do Cliente, de acordo com o tipo de serviço aplicável, para instalar a CRU. A substituição de peças externas por uma CRU continua a ser da responsabilidade do Cliente.

## **B. Mantenha a Sua Unidade de Disco (“Keep Your Drive”)**

O Serviço Keep Your Drive permite ao Cliente conservar uma unidade de disco com defeito que seja substituída ao abrigo da Garantia Limitada da Lenovo. Este Serviço aplica-se à unidade de disco original do produto e a qualquer unidade de disco de armazenamento de substituição do produto fornecida ao Cliente ao abrigo da Garantia Limitada da Lenovo. O Cliente deve fornecer à Lenovo o número de série de cada unidade de disco que conservar ao abrigo deste Serviço e assinar qualquer documento apresentado pela Lenovo, onde reconhece a conservação do disco rígido. Este Serviço não se aplica a qualquer disco rígido fornecido pela Lenovo para um produto que não tenha sido adquirido pelo cliente.

## **C. Proteção Contra Danos Acidentais (Accidental Damage Protection, “ADP”)**

Este Serviço abrange falhas operacionais ou estruturais causadas por:

- (i) derrames de líquidos no teclado;
- (ii) pancadas ou quedas não intencionais até uma altura máxima de 15 (quinze) pés ou 5 (cinco) metros;
- (iii) uma sobretensão elétrica que danifique os circuitos do produto, ou uma falha do ecrã integrado. Nestes casos, a Lenovo procederá à reparação ou substituição (se assim o entender) do produto, contanto que os danos sofridos pelo produto sejam causados por um acidente e não sejam intencionais.

Este Serviço apenas cobre componentes instalados no produto no momento da compra, incluindo a unidade de processamento central interna, a unidade de disco rígido integrada, a unidade ótica integrada, o teclado integrado, os dispositivos apontadores incorporados, o ecrã integrado, as funcionalidades opcionais instaladas pela Lenovo no momento da compra e outros componentes que a Lenovo inclua como uma funcionalidade padrão do produto.

**Este Serviço não abrange o seguinte:**

- a. Baterias CRU, lâmpadas, discos de memória, ligações com fios, adaptadores AC, malas ou estojos de transporte, canetas stylus ou digitalizadoras, suportes, estações-base, replicadores de portas, teclados externos, impressoras, scanners, unidades externas, software (pré-instalado ou comprado separadamente), cassetes, CD, DVD, cassetes ou outros suportes, modems externos, altifalantes externos, monitores, ratos externos ou outros dispositivos de entrada/saída, projetores;
- b. quaisquer outros componentes que não sejam intrínsecos ao produto, quaisquer defeitos pré-existentes no produto que tenham ocorrido até ou antes da data da celebração do presente Contrato, funcionalidades opcionais que não tenham sido instaladas pela Lenovo no momento da compra, acessórios comprados além da unidade de base, produtos de terceiros (que não têm o logótipo da Lenovo) mesmo que tenham sido vendidos pela Lenovo, produtos que não tenham sido comprados à Lenovo ou qualquer produto reparado por outra entidade que não a Lenovo ou um prestador de serviços autorizado pela Lenovo;
- c. o desgaste normal do produto;
- d. peças que se destinam a ser substituídas ou consumidas – por exemplo, baterias, canetas stylus e digitalizadoras, etc.;
- e. danos de natureza estética (por exemplo, riscos, amolgadelas ou fissuras que não afetam a funcionalidade ou a integridade estrutural do produto);
- i. danos resultantes de uso excessivo, má utilização, modificação não autorizada, ambientes físicos ou operacionais inadequados, manutenção inadequada efetuada por qualquer pessoa que não os prestadores de serviços autorizados pela Lenovo, remoção de peças originais ou alteração do produto ou dos rótulos de identificação;
- ii. danos causados por um produto não abrangido pelo presente Contrato ou causados por perigos biológicos, ou por fluidos corporais de origem humana ou animal; ou
- iii. furto, perda, danos provocados por incêndios, inundações, catástrofes naturais, guerra, terrorismo, ou causas de força maior.

**Período de Aquisição da ADP:** A ADP deve ser adquirida juntamente com o produto ou no prazo de noventa (90) dias a contar da compra do produto.

**Período de Cobertura da ADP:** A ADP entra em vigor na data de início da garantia do produto e expira no final do período especificado na fatura do Cliente. O Período de Cobertura termina imediatamente se o produto for substituído ao abrigo deste Contrato.

**Período de Carência para a ADP:** Quando a ADP é adquirida num momento posterior à compra do produto, o Cliente não poderá exercer os seus direitos ao Serviço durante um período de trinta (30) dias a contar da data de aquisição do Serviço. A Lenovo reserva-se o direito de inspecionar o produto antes de aceitar prestar o Serviço, quando o Serviço é adquirido num momento posterior à compra do produto.

## **D. Assistência Técnica Prioritária**

Este Serviço disponibiliza um acesso 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana) a técnicos de nível avançado. Sempre que contactar um técnico, o Cliente deve seguir os procedimentos para a identificação do problema indicados pelo técnico. O técnico tentará diagnosticar e resolver o problema por telefone e poderá dar-lhe instruções para transferir e instalar atualizações de software. Caso não seja possível resolver um problema coberto pela Garantia Limitada da Lenovo por telefone, o técnico tomará providências com vista à prestação dos serviços de reparação, de acordo com o serviço de garantia aplicável.

## **D.1 Assistência a Software da Lenovo e de Terceiros para Assistência Técnica Prioritária**

A Lenovo prestará assistência direta por telefone relativamente à instalação e a problemas de utilização básicos do software principal (software compatível definido pela Lenovo e pelo fornecedor externo de software). Caso determine que o desempenho do produto está relacionado com uma aplicação de software de um terceiro (incluído na lista de colaboração entre a Lenovo e o fornecedor externo de software), a Lenovo contactará o fornecedor externo de software, iniciará um pedido de assistência em nome do Cliente e transferirá a sua chamada para o fornecedor de software em causa. A Lenovo não é responsável pelo software de terceiros, nem pelos atos ou omissões de qualquer fornecedor de software. Este Serviço apenas está disponível caso o Cliente disponha das licenças, dos contratos de assistência e dos direitos necessários atribuídos pelo fornecedor de software. Este Serviço é disponibilizado para a prestação de assistência a software da Lenovo, sujeito aos termos do contrato de licença de software celebrado entre o Cliente e a Lenovo.

## **E. Premier Support**

Lenovo disponibilizará:

### **E.1 Um Centro de Atendimento Local de Premier Support para agilizar os processos de:**

- a) assistência remota para diagnóstico e resolução de problemas (incluindo, possivelmente, a ligação ao sistema ou produtos do Cliente através de uma ligação de Internet segura);
- b) assistência ao Software Compatível do Fabricante do Equipamento Original (Original Equipment Manufacturer, "OEM") (apenas para sistemas);
- c) ajuda na configuração, incluindo resolução da taxa de atualização, definições do ecrã, interoperabilidade multi-monitor, ligação a um projetor ou TV, e suporte a software comum, controladores de dispositivos, jogos, definições de apps e software de projeto assistido por computador (apenas para monitores);
- d) comunicação de informações relativas à gestão de casos de Incidentes ao abrigo da garantia do Cliente, para ajudar no respetivo acompanhamento, andamento e encerramento;
- e) validação do número de série do produto e dos direitos do Cliente associados ao Serviço;
- f) identificação do problema como sendo um Incidente ao abrigo da garantia e avaliar se este pode ser solucionado através de um dos recursos que se seguem (ao critério da Lenovo);
- g) prestação de serviço de assistência no Local com NBD (resposta no dia útil seguinte) (apenas para sistemas); e
- h) Serviço de Troca de Produto com NBD (resposta no dia útil seguinte) (apenas para monitores);

### **E.2 Um Gestor de Conta Técnico (Technical Account Manager, "TAM") para:**

- a) gerir casos do início ao fim, relativamente aos incidentes ao abrigo da garantia, bem como ajudar no respetivo acompanhamento, andamento e encerramento;
- b) gerir o encaminhamento superior e designar um único ponto de contacto para a gestão de todos os Incidentes ao abrigo da garantia;
- c) quando necessário, coordenar ou implementar o Serviço no Local com NBD (apenas para sistemas);
- d) prestar assistência a primeiros pedidos de conectividade da rede (apenas para sistemas);
- e) quando necessário, coordenar ou implementar o Serviço de Troca de Produto com NBD (apenas para monitores); e
- f) prestar assistência online no âmbito de fóruns de assistência da Lenovo.

### **E.3 Resolução Remota de Incidentes ao Abrigo da Garantia – para Premier Support**

Após a conclusão da resolução de problemas pelo Centro de Atendimento de Premier Support e, se necessário (por decisão da Lenovo), a Lenovo tentará tratar e resolver, à distância, o Incidente abrangido pela garantia.

### **E4. Prioridade dada às peças para Premier Support**

É dada prioridade à atribuição de peças para incidentes abrangidos pela garantia. Os SLAs (acordos de nível de serviço) referentes à prestação dos serviços podem ser afetados pela disponibilidade de peças.

### **E.5 Assistência ao Software Compatível do OEM para Premier Support**

A Assistência para Software Compatível do OEM inclui a colaboração na assistência ao contacto com os OEM relativamente a questões no âmbito do Software Compatível do OEM, nos seguintes termos:

- a) prestar serviços de assistência ao sistema operativo e à configuração de Software Compatível do OEM (Nota: a Assistência à Configuração apenas inclui assistência a Software Compatível do OEM, a perguntas básicas/"como fazer", a perguntas relativas à definição das funcionalidades e a assistência e implementação de arranjos/correções disponíveis do OEM);
- b) a atuação do TAM da Lenovo como o único ponto de contacto para agilizar a comunicação entre o Cliente e o OEM;

- c) até que o problema seja identificado, isolado e encaminhado para o OEM, o TAM da Lenovo irá manter o contacto com o OEM para registar o problema do Cliente; seguidamente, o TAM da Lenovo irá monitorizar o problema e fornecer informações atualizadas acerca do respetivo estado e das soluções propostas;
- d) o Cliente deverá ter celebrado todos os contratos de licenças e assistência com o OEM antes do início do Serviço;
- e) a Lenovo não tem qualquer responsabilidade ou obrigação em relação ao desempenho do software, dos produtos ou dos serviços do OEM;
- f) a Lenovo não garante que os problemas serão resolvidos;
- g) o OEM pode não ter soluções disponíveis, pelo que o Cliente aceita que, caso não exista uma solução ou considere a solução inaceitável, a obrigação da Lenovo de prestar colaboração na assistência foi, ainda assim, cumprida;
  - a) o Cliente deve dispor de todas as licenças e contratos de assistência necessários relativos ao Software Compatível do OEM;
- h) o Cliente deve manter os mais recentes níveis de versão mínimos ou as configurações necessárias para os produtos da Lenovo (conforme indicado em [support.lenovo.com](http://support.lenovo.com)) e para o Software Compatível do OEM.

## **E.6 Serviços Smart Office**

A Lenovo prestará os seguintes Serviços Smart Office no local e remotos ("Serviços Smart Office") com os produtos Think Smart Hub 500, Think Smart Hub 700 da marca Lenovo, e os respetivos Produtos Smart Office evolutivos ("Produtos Smart Office"). Os Serviços Smart Office estão disponíveis apenas com os Produtos Smart Office e em países selecionados, conforme especificado na fatura do cliente e documentos de encomenda. Para obter os Serviços Smart Office, os Cliente devem seguir o processo de registo/direito ao serviço descrito no presente Contrato, no prazo de 30 dias a contar da data da compra do Serviços Smart Office. O Cliente disponibilizará um acesso ao seu site, redes e pessoal, conforme necessário para a prestação de cada Serviços Smart Office por si selecionado. Adicionalmente, o Cliente confirmará por escrito à Lenovo os detalhes do Serviço Smart Office antes de a Lenovo iniciar cada Serviço Smart Office. A menos que tenha sido acordado antecipadamente entre a Lenovo e o Cliente, os Serviços Smart Office estarão disponíveis durante o horário normal de expediente, de Segunda a Sexta-feira, excluindo os dias feriados.

**E.6.1. Serviço ASSESS:** A Lenovo avaliará remotamente a o nível de preparação do ambiente do Cliente para suportar os Produtos Smart Office. A Lenovo fornecerá um relatório de avaliação para aprovação do Serviço Assess. Antes de iniciar o Serviço ASSESS, o Cliente terá de concluir o processo de registo em [lenovo.com/registration](http://lenovo.com/registration)

**E.6.2. Serviço DEPLOY** A Lenovo configurará, integrará e verificará remotamente a instalação dos Produtos Smart Office no ambiente do Cliente. A Lenovo não instalará nem serviços nem servidores de back-end, ou outros requisitos de infraestrutura necessários para suportar os Produtos Smart Office. O Cliente será responsável por garantir que os Produtos Smart Office funcionam no respetivo ambiente. A Lenovo aconselhará as medidas de correção a adotar caso surjam dificuldades na integração dos Produtos Smart Office no ambiente do Cliente. O Cliente completará o processo de registo em [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration) antes de iniciar a utilização do Serviço DEPLOY.

**E.6.3. Serviço TRAIN:** A Lenovo, agindo remotamente, fornecerá a documentação e ministrará a formação que permitam ao Cliente compreender (i) o funcionamento e a operação dos Produtos Smart Office, (ii) como avaliar se o seu ambiente é capaz de suportar os Produtos Smart Office, (iii) a implementação de Produtos Smart Office no seu ambiente e (iv) questões relacionadas com a manutenção geral e a deteção e resolução de avarias de Produtos Smart Office. Antes de iniciar o Serviço TRAIN, o Cliente terá de concluir o processo de registo em [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration)

**E.6.4. Serviço MAINTAIN:** A Lenovo fornecerá remotamente aos Clientes que tenham instalado Produtos Smart Office nos seus ambientes um suporte técnico contínuo, identificação de problemas e soluções de resolução destinadas a manter o correto desempenho dos Produtos Smart Office durante o período de vigência do Serviço MAINTAIN. A Lenovo auxiliará o Cliente na identificação de quaisquer problemas relacionados com software e fornecerá orientação sobre eventuais melhorias de software recomendadas, bem como orientação sobre a integração e interoperabilidade de produtos de terceiros com os Produtos Smart Office. O Serviço MAINTAIN é válido pelo prazo especificado na data de aquisição. O Cliente completará o processo de registo em [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration) antes de iniciar a utilização do Serviço MAINTAIN.

**E.6.5. Serviço Full Onsite:** A Lenovo prestará um serviço no local, destinado à implementação de Produtos Smart Office, que incluirá a configuração, a integração, a personalização, a otimização, e a verificação da instalação do Produto Smart Office no ambiente do Cliente, incluindo a identificação e a resolução de problemas de instalação, de modo a garantir que o Produto Smart Office se encontra configurado e a funcionar corretamente no ambiente do Cliente. Exceto se acordado mutuamente em contrário entre a Lenovo e o Cliente, os Serviços Full-Onsite encontram-se limitados a um local físico do Cliente. O Cliente terá de fornecer um acesso às suas instalações e infraestrutura de rede, garantir a disponibilidade de pessoal apropriado para facilitar o Serviço e fornecer uma área de trabalho adequada para o Serviço. A Lenovo não será responsável por alterações nas instalações do Cliente, incluindo, designadamente, cablagens, movimentação de mobiliário, redistribuição ou derrube de divisórias ou paredes nas instalações do Cliente. Antes de iniciar o Serviço Full Onsite, o Cliente terá de concluir o processo de registo em [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration)

## **F. Direito a Serviço Internacional (International Service Entitlement, "ISE")**

## **F.1 ISE de Bateria Selada e Mantenha a Sua Unidade de Disco (“Keep Your Drive”)**

O ISE permite que os clientes que viajam com qualquer produto da Lenovo ou procedam à sua realocização, usufruam do Serviço de Bateria Selada e/ou do Serviço Keep Your Drive (KYD) em qualquer país em que este Serviço seja anunciado e vendido pela Lenovo ou pelos seus revendedores autorizados. A duração do Serviço baseia-se no período de garantia inicial atribuído no país de origem em que o Serviço foi inicialmente vendido pela Lenovo ou por um seu revendedor autorizado. Além do ISE, o Cliente deve adquirir também os Serviços de Bateria Selada e KYD, embora apenas uma vez para qualquer combinação dos Serviços. É possível que nem todos os Serviços estejam disponíveis em todos os países e para todos os produtos.

## **F.2 ISE de Proteção Contra Danos Acidentais**

O ISE permite que os clientes que viajam com qualquer produto da Lenovo ou procedam à sua realocização, usufruam da Proteção Contra Danos Acidentais (ADP) em qualquer país em que este Serviço seja anunciado e vendido pela Lenovo ou pelos seus revendedores autorizados. A duração do Serviço baseia-se no período de garantia inicial atribuído no país de origem em que o Serviço foi inicialmente vendido pela Lenovo ou por um seu revendedor autorizado. Além do ISE, o Cliente deve adquirir também o Serviço ADP, embora apenas uma vez para qualquer combinação dos Serviços.

## **G. Serviço Pós-Garantia**

Caso seja adquirido antes do termo da garantia base ou de outro Serviço descrito no presente Contrato, o Serviço Pós-Garantia terá início no dia seguinte ao termo da validade da garantia base ou de outro Serviço adquirido. Caso seja adquirido após o termo da garantia base ou de outro Serviço adquirido, o Serviço Pós-Garantia tem início à data da respectiva aquisição. O Serviço Pós-Garantia apenas está disponível para produtos da Lenovo se o produto estiver em bom estado de funcionamento, por decisão da Lenovo. A Lenovo reserva-se o direito de inspecionar o produto no prazo de um mês a contar da data de aquisição do Serviço Pós-Garantia. Caso decida que o produto não está em bom estado de funcionamento, a Lenovo notificará o Cliente e informá-lo-á do custo envolvido para restabelecer o bom funcionamento do produto. Se optar por não restabelecer o bom funcionamento do produto a expensas próprias, o Cliente poderá recusar o Serviço Pós-Garantia e receber o reembolso integral do preço de aquisição.

## **H. Serviço Engagement Manager (“SEM”)**

Os SEMs atuam defendendo os clientes, procurando uma experiência de serviços positiva e a satisfação do cliente. Para cada conta

a que são atribuídos, os SEMs fornecem:

- a) Um acesso ao ponto de contato, único em todo o mundo, para qualquer problema de entrega de serviços dos produto Lenovo;
- b) Monitorização regular dos serviços da Lenovo fornecidos e gestão de situações ponto-a-ponto até à resolução de problemas;
- c) Gestão de escalonamento para todos os incidentes relacionados com a garantia. Os SEMs manterão o cliente informado e coordenarão os planos de ação entre as equipas internas da Lenovo e as equipas externas até à resolução.
- d) Relatórios padrão relacionados com as métricas que investigam serviços fornecidos e emitem a resolução de problemas. Exemplos incluem: Incidente por tipo (CCI, Depósito, CRU, no local), % de desempenho de correção à primeira, quantidade de reclamações de garantia, sistemaDetalhes de Substituição de Peças, etc. Os relatórios personalizados também serão fornecidos conforme acordado pelo SEM e pelo cliente. A frequência mínima é trimestral.
- e) Reuniões regulares com o cliente, pessoalmente ou remotamente, para revisão dos detalhes de desempenho do serviço numa base de instalação completa da Lenovo PC. Exemplos podem incluir relatórios de serviço, análise de tendências, processos de melhorias em questões técnicas abrangentes e recomendações sobre futuras ofertas de serviços em conjunto com o representante da conta de vendas de serviços.

## **I. Suporte Premium Care**

Premium Care é um serviço complementar, disponível somente para determinados produtos de hardware Lenovo a um custo adicional. Ele será aplicado apenas se você optar por comprar o Premium Care. Para evitar dúvidas, o Premium Care não é uma oferta padrão. Se for adquirido, o Premium Care será executado simultaneamente com a Garantia limitada da Lenovo. Isso não afetará nenhum de seus direitos legais franqueados pela lei do consumidor.

O Premium Care incluirá:

- Acesso ao Centro de engajamento do cliente
- Solução de incidentes cobertos pela garantia
- Solução remota de incidentes
- Suporte a software do OEM (Original Equipment Manufacturer - fabricante do equipamento original)
- Suporte abrangente a software
- Assistência para inicialização do sistema
- Verificação anual de integridade do sistema

### **I.1 Centro de engajamento do cliente**

O Centro de engajamento do cliente do Premium Care está disponível das 9h às 18h em dias úteis, salvo todos os feriados locais aplicáveis. O Centro de engajamento do cliente do Premium Care fornece o seguinte:

- a) Solução remota de problemas e assistência para diagnóstico (incluindo a possibilidade de conexão segura com seu sistema ou produtos pela internet);
- b) Avaliação da necessidade de e, quando apropriado, prestação de suporte a software com assistência do OEM, conforme definido a seguir;
- c) Fornecimento de informações sobre seu gerenciamento de casos e incidentes cobertos pela garantia para ajudar a monitorar, acompanhar o andamento e encerrar;
- d) Validação do número de série do seu produto e dos direitos de serviço;
- e) Procedimento para determinar se seu problema é um incidente coberto pela garantia e se pode ser resolvido por meio de um dos serviços de Suporte Premium Care definidos nesta Seção H (a critério da Lenovo) e
- f) Avaliação da necessidade de e, quando considerado apropriado, envio de Serviço no local (salvo tablets)

### **I.2 Solução de incidentes cobertos pela garantia – Serviço no local**

- a) Após o término da solução de problemas do Centro de engajamento do cliente do Premium Care, se necessário (conforme determinado pela Lenovo), a Lenovo providenciará Serviço no local à sua sede para resolver seu incidente coberto pela garantia.
- b) Serviços no local estão disponíveis em determinados locais. Para saber quais são as áreas de serviço, é necessário entrar contato com o Centro de contato da Lenovo. É possível que haja custos adicionais fora das áreas de serviço normais do Provedor de serviços.

Desde que a solução de problemas por telefone realizada pelo Centro de engajamento do cliente do Premium Care tenha sido concluída antes das 14h, horário local, um técnico do provedor de serviços será enviado ao seu local no próximo dia útil. Esse Serviço está disponível de 9h- 17h, de segunda a sexta, salvo feriados. As chamadas de suporte recebidas pelo Centro de engajamento do cliente após as 14h, horário local, precisarão de um dia útil adicional para o envio de um técnico do provedor de serviços. Esse Serviço está sujeito à disponibilidade de peças de manutenção. Você deve fornecer uma área de trabalho adequada para a desmontagem e montagem do produto. É possível que alguns reparos devam ser concluídos em um centro de serviço. Nesse caso, por conta própria, o provedor de serviços enviará o produto ao centro de serviços e devolverá o produto reparado ou de substituição.

c) Serviços no local:

- (i) estão disponíveis somente em determinados modelos de notebooks, desktops e All-in-Ones Lenovo;
- (ii) o provedor de serviços da Lenovo poderá informar sobre o horário de chegada estimado e, nesse caso, solicitará a confirmação de sua presença no local e na hora informados. Os horários de chegada dependerão de sua sede e resposta imediata à solicitação pela Lenovo de confirmação do horário de chegada;
- (iii) não garantem a solução de um incidente coberto pela garantia tampouco sua solução em um intervalo de tempo determinado;
- (iv) exigem que, na sua ausência na sede após a confirmação da presença no horário de chegada estimado, o provedor de serviços da Lenovo deixe detalhes de contato para fornecer comprovação da visita da Lenovo. Em caso de ausência repetida, a Lenovo poderá cobrar uma taxa adicional por quaisquer visitas de acompanhamento necessárias.

### **I.3 Solução de incidentes cobertos pela garantia – remota**

Após o término da solução de problemas do Centro de engajamento do cliente do Premium Care, se necessário (conforme determinado pela Lenovo), a Lenovo poderá tentar resolver o incidente coberto pela garantia de forma remota.

### **I.4 Suporte a software com assistência do OEM**

O Suporte a software com assistência do OEM, conforme definido a seguir, inclui o fornecimento por parte da Lenovo de um ponto de contato inicial e assistência colaborativa para engajamento com OEMs sobre questões do Software com assistência do OEM, referentes ao seguinte:

- a) Fornecimento de sistemas operacionais e assistência para configuração associados ao Software com assistência do OEM (Observação – a Assistência para configuração inclui apenas: suporte do Software com assistência do OEM; perguntas básicas/sobre procedimentos; perguntas sobre definição de recursos e assistência e implementação de correções/patches disponíveis do OEM);
- b) atuação do agente de suporte técnico avançado da Lenovo como um ponto de contato inicial a fim de facilitar a comunicação entre você e o OEM;
- c) até seu problema ser identificado, isolado e encaminhado ao OEM, o agente de suporte técnico avançado da Lenovo se comunicará com o OEM para registrar seu problema. Em seguida, o agente de suporte técnico avançado da Lenovo monitorará os problemas e atualizará sobre o status e soluções propostas;
- d) Trata-se de uma pré-condição para esse serviço que você tenha todos os contratos de suporte e licença necessários em vigor com o OEM;
- e) A Lenovo exclui toda e qualquer responsabilidade pelo desempenho do software, produtos e serviços do OEM;
- f) A Lenovo não garante a solução de nenhum problema e
- g) Você entende e concorda com o fato de que soluções possam não estar disponíveis no OEM. Você aceita que quando não há solução disponível – ou quando a solução é inaceitável para você – a obrigação da Lenovo de fornecer suporte colaborativo ainda está sendo cumprida.

## **I.5 Suporte abrangente a software**

A Lenovo empregará esforços razoáveis para resolver problemas comunicados a nós por você, mas não pode se responsabilizar pelo fornecimento de soluções que não estejam disponíveis ou que estejam além do conhecimento razoável da Lenovo, especificamente, entre outros, se o seu problema estiver vinculado a um software de marca que não seja Lenovo. A Lenovo não se responsabilizará de forma alguma pelo não fornecimento de suporte para software de marca que não seja Lenovo.

a) Aplicativos pré-carregados para os quais a Lenovo fornecerá suporte básico, incluindo perguntas sobre procedimentos básicos e definição de recursos

- (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 (Caneta)
- (xi) Lenovo Onekey Recovery

b) Software de terceiros para o qual a Lenovo fornecerá suporte básico, incluindo perguntas sobre procedimentos básicos e definição de recursos, se houver licença disponível)

- (i) Adobe® Acrobat® padrão
- (ii) Power DVD / Power 2 GO
- (iii) Drop box (somente o básico)
- (iv) McAfee Live Safe
- (v) MS Office
- (vi) Norton Anti-Virus
- (vii) Norton – Internet Security
- (viii) Skype
- (ix) Intel 3D real sense (se pré-carregado pela Lenovo)
- (x) MS Office 365

## **I.6 Assistência de inicialização**

A Assistência de início será prestada por meio do Centro de serviço de engajamento do cliente e ajudará você a configurar seu dispositivo remotamente. Desde que você tenha os itens necessários, isso poderá incluir:

a) Instalação de software:

- (i) Instalação do software
- (ii) Configuração do navegador de internet
- (iii) Configuração de serviços de email
- (iv) Instalação e configuração de software antivírus no sistema
- (v) Verificação se seu sistema é compatível com o software a ser instalado
- (vi) Execução de atualizações de software necessárias para garantir que o seu software instalado pela Lenovo esteja atualizado
- (vii) Criação de atalhos da barra de início rápido, menu de início e área de trabalho que ajudarão você a acessar o aplicativo com mais rapidez

b) Conexão do dispositivo Lenovo à rede:

- (i) Conexão de até 4 dispositivos à sua rede sem fio. Os dispositivos poderão incluir sistemas, tablets, smart phones, consoles de jogos, impressoras ou dispositivos de armazenamento
- (ii) Garantia de que seus novos dispositivos estejam disponíveis e acessíveis pela rede
- (iii) Definição das configurações de segurança da rede e confirmação da conexão de internet ISP

c) Outro suporte da Assistência de inicialização, como:

- (i) Informações de Garantia e suporte a produtos Lenovo
- (ii) Guia de ajuda sobre o processo de Registro
- (iii) Assistência para hot fixes e patches
- (iv) Perguntas sobre procedimentos básicos ou definição de recursos

## **I.7 Verificação anual de integridade do sistema**

Mediante solicitação, um agente de suporte técnico avançado realizará este serviço remotamente por telefone, mas, no máximo, uma vez ao ano.

- a) Realizar uma verificação passo a passo com nossa ferramenta de ajuste, propriedade da Lenovo
- b) Otimizar as configurações do sistema operacional e os recursos com base em comparações do setor
- c) Calibrar o gerenciamento de memória
- d) Recuperar espaço livre valioso do disco rígido
- e) Otimizar configurações da internet e do navegador
- f) Programar a desfragmentação e verificações de setores problemáticos
- g) Atualizar pacotes de serviço e arquivos críticos do Windows e habilitar atualizações automáticas para manter a integridade do sistema
- h) Aproveitar os recursos exclusivos em cada versão de sistema operacional

### **I.8 Suas responsabilidades:**

Para ter acesso ao suporte Premium Care, é obrigatório cumprir o seguinte:

- a) Apresentar seu comprovante original de compra, se solicitado;
- b) Fornecer informações sobre as causas dos problemas com seu Produto;
- c) Responder a solicitações de informações, inclusive, entre outras, o número de série do Produto, modelo, versão do sistema operacional e software instalados, dispositivos periféricos conectados ou instalados, mensagens de erro exibidas, ações executadas ou o contexto antes da ocorrência do problema no Produto;
- d) Seguir nossas instruções;
- e) Atualizar o software para as versões publicadas atualmente antes de entrar em contato com o nosso Centro de serviço de engajamento do cliente;
- f) A realização de backup do software e de dados desde a reinstalação da versão original do software poderá resultar em exclusão do software e dos dados. Em qualquer caso, você será responsável pela reinstalação de todos os outros programas de software, dados e senhas.

## **7 Parceiros Comerciais da Lenovo**

A Lenovo poderá celebrar contratos com fornecedores e revendedores ("Parceiros Comerciais") no sentido de promover, comercializar e apoiar determinados Serviços; no entanto, os Parceiros Comerciais são independentes e separados da Lenovo. A Lenovo não é responsável pelas ações ou declarações dos seus Parceiros Comerciais, pelas obrigações que tenham perante o Cliente ou por quaisquer produtos ou serviços que forneçam ao Cliente ao abrigo dos seus contratos. Quando o Cliente adquire um Serviço junto de um Parceiro Comercial, é este último quem estabelece os preços e as condições do Serviço.

## **8 Aquisição de um Serviço da Lenovo**

O pagamento deve ser recebido pela Lenovo ou por um seu revendedor antes da prestação de qualquer Serviço. Exceto no que respeita a transações com cartões de crédito e débito, os montantes devem ser pagos no momento da receção da fatura. O Cliente acorda em pagar o valor especificado na fatura, incluindo qualquer taxa pelo pagamento tardio. O Cliente é responsável pelo pagamento de eventuais impostos decorrentes das compras que efetuou ao abrigo do presente Contrato. Se o Serviço não estiver registado junto da Lenovo, o Cliente será solicitado a apresentar um comprovativo de compra que demonstre o seu direito a um Serviço.

## **9 Política de Devolução/Cancelamento da Lenovo**

A menos que um Serviço tenha sido utilizado ou registado, o Cliente poderá cancelar o Serviço no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de aquisição e obter um reembolso ou crédito. Para ser elegível para um reembolso ou crédito, o Cliente deverá notificar a Lenovo ou o seu vendedor, por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de aquisição. O pedido deve ser acompanhado de uma cópia da fatura do Cliente.

## **10 Suspensão do Serviço**

A Lenovo poderá suspender, no todo ou em parte, qualquer Serviço especificado no presente documento, mediante aviso prévio de 1 (um) mês ao Cliente. Caso a Lenovo suspenda um Serviço que o Cliente tenha pago na íntegra e que não tenha sido prestado na sua totalidade e o Serviço tenha sido adquirido diretamente à Lenovo, esta deverá reembolsar o Cliente numa base proporcional. O Cliente deverá contactar o seu Parceiro Comercial da Lenovo para solicitar o reembolso de quaisquer Serviços que lhe tenha adquirido.

## **11 Garantia dos Serviços**

A Lenovo garante que os Serviços serão prestados com um nível de competência e cuidado razoáveis, em conformidade com a descrição das tarefas especificadas no presente Contrato para o Serviço da Lenovo em questão. O Cliente concorda em comunicar atempadamente, por escrito, qualquer incumprimento desta garantia.

**NA MEDIDA DO PERMITIDO AO ABRIGO DA LEI VIGENTE, ESTA GARANTIA CONSTITUI A GARANTIA EXCLUSIVA DO CLIENTE E SUBSTITUI TODAS AS OUTRAS GARANTIAS OU CONDIÇÕES, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, ENTRE OUTRAS, AS GARANTIAS OU CONDIÇÕES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA, BEM COMO QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO INFRAÇÃO. TODO O SOFTWARE E OS**

**PRODUTOS DE TERCEIROS SÃO FORNECIDOS “NO ESTADO EM QUE ESTÃO”, SEM GARANTIAS OU CONDIÇÕES DE QUALQUER ESPÉCIE. OS FABRICANTES, FORNECEDORES, LICENCIADORES OU EDITORES TERCEIROS PODERÃO OFERECER AS SUAS PRÓPRIAS GARANTIAS AO CLIENTE. ALGUNS ESTADOS OU JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM LIMITAÇÕES EM RELAÇÃO À DURAÇÃO DE UMA GARANTIA IMPLÍCITA, PELO QUE A LIMITAÇÃO SUPRA PODE NÃO APLICAR-SE AO CLIENTE.**

A Lenovo não garante o funcionamento ininterrupto ou sem erros de um Serviço ou que a Lenovo irá corrigir todos os defeitos.

#### **12 Limitação de Responsabilidade**

Podem surgir ocasiões em que, devido a um incumprimento ou outra forma de responsabilidade da Lenovo, o Cliente tenha direito a ser ressarcido, pela Lenovo, por eventuais prejuízos. Independentemente do fundamento que confere ao Cliente o direito de exigir à Lenovo uma compensação por danos (incluindo por motivo de uma violação fundamental, negligência, prestação de falsas informações, ou com base em incumprimento contratual ou ato ilícito), a responsabilidade total da Lenovo para a globalidade das reivindicações, decorrentes ou relativas a cada Serviço, ou de outro modo resultantes do presente Contrato, não deverá exceder o valor dos danos diretos efetivamente sofridos, até ao montante dos encargos relativos ao Serviço que constitui o objecto da reivindicação. Este limite também se aplica a qualquer dos subcontratantes ou revendedores da Lenovo e representa o valor máximo pelo qual a Lenovo, os seus revendedores e subcontratantes são coletivamente responsáveis. Os montantes que se seguem não estão sujeitos a um limite em relação ao valor dos danos: a) danos devido a lesão corporal (incluindo morte); b) danos a bens imóveis; e c) danos a bens pessoais tangíveis, pelos quais a Lenovo seja exclusivamente e juridicamente responsável. Exceto nos casos expressamente previstos na lei sem possibilidade de derrogação contratual, em circunstância alguma serão a Lenovo, os seus revendedores ou subcontratantes, responsáveis por qualquer das seguintes situações, ainda que tenham sido alterados para a possibilidade da sua ocorrência:

- a. Perda de, ou danos em, dados;
- b. danos especiais, acidentais, exemplares ou indiretos, ou por eventuais danos económicos consequentes; ou
- c. perda de lucros, negócios, receitas, reputação junto dos clientes ou poupanças previstas.

**UMA VEZ QUE ALGUNS ESTADOS OU JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO OU LIMITAÇÃO DE DANOS ACIDENTAIS OU CONSEQUENTES, A LIMITAÇÃO OU EXCLUSÃO SUPRA PODE NÃO APLICAR-SE AO CLIENTE.**

#### **13 Disposições gerais**

- A. A Lenovo reserva-se o direito de subcontratar Serviços, ou qualquer parte dos mesmos, a subcontratantes que a própria seleccione.
- B. Quando um Serviço envolver a substituição de um produto ou de uma peça, o produto ou a peça substituídos passam a ser propriedade da Lenovo e o produto ou a peça de substituição passa a ser propriedade do Cliente.
- C. Apenas os produtos e as peças da Lenovo que não tenham sido alterados são elegíveis para substituição. O produto ou a peça de substituição fornecidos pela Lenovo deverão estar em boas condições de funcionamento e serão equivalentes em termos funcionais ao produto ou à peça original. É possível que o produto ou a peça de substituição não sejam novos. Exceto na medida do permitido pela lei, o produto ou a peça de substituição estarão cobertos pela garantia durante o período restante de cobertura do produto original.
- D. Os produtos e peças apresentados para reparação podem ser substituídos por produtos e peças reconicionados do mesmo tipo, em vez de serem reparados. A reparação dos produtos e peças podem ser efetuadas utilizando peças reconicionadas. A reparação dos produtos pode resultar em perda de dados, caso o produto a ser reparado tenha capacidade para guardar dados gerados pelo utilizador. Em circunstância alguma será a Lenovo responsável pela perda de dados ou informações constantes num produto, ou em qualquer parte do mesmo, ao qual tenha sido fornecido o acesso à Lenovo no âmbito dos Serviços a serem prestados ora previstos.
- E. Na medida do aplicável a esta transação, cada Parte é responsável pela supervisão, direção, controlo e remuneração do seu respetivo pessoal.
- F. Cada Parte pode comunicar com a outra Parte por via eletrónica, sendo esta forma de comunicação aceitável como se de um documento assinado se tratasse, na medida do permitido ao abrigo da lei vigente. Um código de identificação (designado “ID de utilizador”) contido num documento eletrónico é juridicamente suficiente para confirmar a identidade do remetente e a autenticidade do documento.
- G. Cada Parte é livre de celebrar contratos semelhantes com outras partes.
- H. Cada Parte concede à outra Parte a licença e os direitos especificados em quaisquer contratos de licença aplicáveis. Não são concedidas outras licenças ou direitos (incluindo licenças ou direitos ao abrigo de patentes), diretamente, implicitamente, ou de outro modo.
- I. O Cliente acorda em não revender o Serviço. Qualquer tentativa de fazê-lo é inválida, a menos que aceite, por escrito, pela Lenovo.
- J. O Cliente é responsável por seleccionar os Serviços que respondem às suas necessidades e pelos resultados obtidos em função da utilização dos Serviços.
- K. Nenhuma das Partes irá intentar uma ação judicial, independentemente da sua forma, em resultado ou ligação com o presente Contrato ou a transação ora prevista, decorridos mais de dois anos após estabelecida a causa da ação, salvo disposição em contrário na lei local vigente. Decorrido este prazo, qualquer ação judicial resultante do presente Contrato ou da transação ora

prevista e todos os respetivos direitos relacionados com a referida ação judicial prescrevem, salvo disposição em contrário na lei local vigente, sem possibilidade de derrogação ou limitação contratual.

- L. Nenhuma das Partes é responsável pelo incumprimento de quaisquer obrigações por motivo de circunstâncias fora do seu controlo.
- M. Nenhuma das Partes concede à outra Parte o direito de utilizar as suas marcas comerciais, nomes comerciais, ou outras designações em qualquer promoção ou publicação sem o consentimento prévio por escrito.
- N. Na eventualidade de qualquer cláusula do presente Contrato ser considerada inválida ou inaplicável, as restantes cláusulas permanecem em pleno vigor e efeito.
- O. A obrigação da Lenovo em prestar o Serviço depende da conclusão do processo de Registo e/ou Ativação pelo Cliente.
- P. A Lenovo e as suas subsidiárias, Parceiros Comerciais, revendedores e subcontratantes poderão processar, armazenar e utilizar informações acerca da transação e das informações de contacto do Cliente, incluindo o nome, números de telefone, morada e endereço de e-mail, para processar e concretizar a transação do Cliente, em qualquer localização em que operam. Também poderemos contactar o Cliente para o informar de qualquer recolha de produto, problema de segurança ou medidas relativas ao serviço. Quando a legislação nacional o permitir, poderemos utilizar estas informações para questionar o Cliente quanto à sua satisfação em relação aos nossos produtos ou serviços, ou para lhe fornecer informações acerca de outros produtos e serviços. O Cliente pode optar por deixar de receber estas nossas comunicações, em qualquer momento. De modo a cumprir estes objetivos, poderemos transferir as informações do Cliente para qualquer país em que operamos; poderemos fornecê-las a entidades que atuam em nosso nome; ou poderemos divulgá-las quando exigido por lei. No entanto, não iremos vender ou de outro modo transferir informações de identificação pessoal que tenhamos recebido do Cliente para quaisquer terceiros, com vista à respetiva utilização para os seus próprios fins de marketing direto, sem o consentimento do Cliente.
- Q. Cada Parte cumprirá todas as leis e regulamentos que se apliquem a este Contrato.
- R. O Cliente não poderá ceder este Contrato, no todo ou em parte, sem o consentimento prévio por escrito da Lenovo. Qualquer tentativa de fazê-lo é inválida. Nenhuma das Partes negará tal consentimento, sem um motivo razoável. A cessão do presente Contrato por qualquer das Partes a uma subsidiária ou à organização que lhe suceder na sequência de uma fusão ou aquisição não requer o consentimento da outra Parte. A Lenovo também poderá ceder os seus direitos a pagamentos ao abrigo do presente Contrato, sem o consentimento do Cliente.
- S. Os termos que, dada a sua natureza, se estendem para além da cessação do presente Contrato permanecem em vigor até que estejam cumpridos e aplicar-se-ão aos sucessores e cessionários das Partes.
- T. Cada Parte renuncia, pelo presente, ao direito a um julgamento com intervenção de júri em qualquer ação judicial resultante ou relacionada com o presente Contrato. A Convenção das Nações Unidas sobre Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias não se aplica. Nenhuma disposição do presente Contrato afeta os direitos legais dos consumidores que não podem ser derogados ou limitados por via de contrato.

#### **14 Âmbito geográfico e lei vigente**

Os direitos, deveres e obrigações de cada Parte são válidos apenas no país de aquisição, embora todas as licenças sejam válidas em conformidade com os respetivos termos. Salvo disposição expressa em contrário, as leis que regem o presente Contrato são as leis do país em que o Cliente adquiriu o Serviço.

---

### **PARTE 2 - TERMOS ESPECÍFICOS DO PAÍS**

---

As cláusulas do Acordo de Serviços Lenovo ("ACORDO") identificadas abaixo serão substituídas pelas cláusulas definidas no presente documento.

Todos os termos e condições do Acordo que não sejam modificados abaixo permanecerão inalterados e em vigor.

#### **Europa, Médio Oriente, África**

##### **O conteúdo seguinte é adicionado ao fim da Secção 6.2.**

D.6 Descrição da Oferta de serviços de Reparação no dia útil seguinte:

Assistência no local – Compromisso de reparação no dia útil seguinte. Se não for possível resolver um problema com o seu produto através de uma chamada telefónica, o seu produto será reparado ou substituído nas suas instalações. Será enviado um técnico de assistência para chegar às suas instalações no dia útil seguinte. Este Serviço está disponível no horário de expediente normal, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados públicos locais. As chamadas de assistência recebidas pelo centro de atendimento depois das 15:00 horas, hora local, necessitarão de mais um dia para o envio de um técnico de assistência ao local.

Este Serviço só se encontra disponível em determinadas localizações, que devem ser previamente confirmadas com a Lenovo. Contacte a Lenovo ou um fornecedor de serviços para obter detalhes sobre a disponibilidade. Poderão aplicar-se encargos adicionais fora da área de serviço normal de um prestador de serviços. Este Serviço e a localização do seu produto devem ser ativados junto da Lenovo. Se alterar a localização do seu produto, deve atualizar a sua ativação da localização. Pode encontrar as instruções para a ativação da localização em [www.lenovo.com/activation](http://www.lenovo.com/activation). Este Serviço pode não estar disponível durante um período até trinta (30) dias após a ativação da localização. Deve fornecer uma área de trabalho adequada para permitir a desmontagem e a montagem do produto. Algumas reparações poderão ter de ser realizadas num centro de assistência. Se for esse o caso, o prestador de serviços enviará o produto para o centro de assistência às suas próprias custas e devolverá o produto reparado ou de substituição ao cliente às suas próprias custas.

Este Serviço só se encontra disponível num raio de 0-80 km (0-50 milhas) do centro de assistência da Lenovo.

**Luz ADP: Secção 6.3.C, "Período de cobertura" é substituído pelo seguinte:**

O período deste Serviço deverá iniciar na data de início da garantia do Produto coberto. Expira no fim do período especificado na sua fatura do Serviço. O período de cobertura termina imediatamente após a realização de participações ao abrigo deste Acordo ou se o seu

Produto for substituído ao abrigo deste Acordo

**A Secção 6.3.1 H que se segue foi adicionada à Secção 6.3**

**SUBSTITUIÇÃO RÁPIDA**

A Substituição Rápida ("SR") está disponível para produtos visuais da Lenovo, ou seja, apenas monitores. Os clientes registam uma chamada ao abrigo da garantia padrão no centro de atendimento ou junto de um parceiro de assistência autorizado da Lenovo. Quando o centro de atendimento ou o parceiro de assistência autorizado da Lenovo considerarem o produto visual defeituoso e elegível para a garantia, é enviada uma unidade de substituição. Após a receção da unidade de substituição, os clientes devem substituir o monitor de substituição pelo monitor defeituoso; colocar o monitor defeituoso no material de embalagem que continha o monitor de substituição e devolver o monitor para a morada especificada.

Nota: Os clientes têm 10 dias úteis para devolver o produto defeituoso. O incumprimento desta instrução resultará na faturação da unidade de substituição ao cliente. A unidade de substituição poderá não ser nova, mas terá especificações similares (ou superiores).

**A Secção 6.3.J que se segue foi adicionada à Secção 6.3:**

**PROTETOR DE ECRÃ**

O Serviço está disponível apenas no país em que foi adquirido e registado.

**1. SERVIÇO DE PROTEÇÃO DO ECRÃ**

- a. Produto coberto: Apenas Produtos de tablet Lenovo conforme identificados na sua fatura ou comprovativo de compra.
- b. Âmbito do Serviço: A Lenovo procederá à reparação ou substituição do Produto caso se registem falhas que afetem a funcionalidade do ecrã LCD em condições de funcionamento normais e manuseamento devido a impactos ou quedas inadvertidas do Produto.
- c. Período da Cobertura: O período do Serviço deverá iniciar na data de início da garantia do Produto coberto. Expira no fim do período especificado na sua fatura do Serviço. O período de cobertura termina imediatamente se o seu Produto for reparado ou substituído ao abrigo deste Acordo.

Se o Serviço envolver a substituição do seu Produto ou de uma peça, o Produto ou peça substituído torna-se propriedade da Lenovo e o Produto ou peça de substituição torna-se propriedade do cliente. Deve devolver o Produto ou peça substituído conforme designado pelo Fornecedor do Serviço. O Produto ou peça de substituição fornecido pela Lenovo pode não ser novo, mas estará em boas condições de funcionamento e terá, no mínimo, a mesma funcionalidade que o produto ou peça original.

O Serviço não abrange: objetivas de câmaras instaladas, baterias, lâmpadas, cartões de memória, ligações de cabos, transformadores de CA, estojos ou pastas de transporte, estiletes ou canetas digitais, suportes, estações de carregamento, replicadores de portas, componentes do Produto instalados no seu Produto à data de comprar, incluindo a unidade de processamento central, unidade de memória integrada, teclado externo, funcionalidades opcionais instaladas pela Lenovo à data de aquisição do Produto, colunas externas, acessórios adquiridos além da unidade base, produtos de terceiros (que não incluam o logótipo da Lenovo) mesmo que sejam vendidos pela Lenovo ou qualquer Produto reparado por terceiros alheios à Lenovo ou por um fornecedor de serviços autorizado pela Lenovo

Além disso, este Serviço não cobre:

- (i) Normal desgaste do Produto;
- (ii) Derrames de líquidos no Produto, incluindo no teclado, ecrã LCD, microfone, todas as tomadas e botões;
- (iii) Um pico elétrico que danifique os circuitos do Produto;
- (iv) Falhas operacionais ou estruturais devido a outros motivos;
- (v) Peças destinadas a substituição ou consumo (por exemplo, baterias);
- (vi) Danos cosméticos (por exemplo, riscos, mossas ou fissuras que não afetem a funcionalidade ou integridade estrutural do Produto)
- (vii) Danos resultantes de abusos, utilização indevida, modificação não autorizada, ambiente físico ou de funcionamento inadequado, manutenção incorreta levada a cabo por outras pessoas que não os fornecedores de serviços autorizados pela Lenovo, remoção de peças originais ou alteração de um Produto ou etiquetas de identificação ou
- (viii) Danos provocados por um produto não abrangido por este Acordo ou provocado por perigos biológicos ou fluidos corporais humanos ou de animais.

**Reino Unido**

**Secção 6.2. D1 é substituído por:**

D.1. Serviço de depósito: Se não for possível resolver um problema do seu Produto através de uma chamada telefónica ou através da utilização de uma unidade substituível pelo utilizador ("USU"), o seu produto será reparado ou substituído num centro de assistência designado. O cliente é responsável por desligar o produto, embalá-lo no recipiente de transporte e enviar o produto para o centro de assistência designado. Os portes de envio serão pagos pelo cliente. O Fornecedor do Serviço devolverá o produto reparado ou de substituição ao cliente às suas próprias custas.

**As Secções 6.2, E5, E6 são substituídas por:**

E.5 e E.6. Assistência no local – Resposta no segundo dia útil e Resposta no dia útil seguinte: Para que seja possível cumprir este tempo de resposta, as chamadas de assistência têm de ser recebidas pelo centro de assistência designado até às 15:00 (hora de Londres).

## **França**

### **A Secção 6.2, D1 é substituída por:**

D.1. Serviço de depósito: Se não for possível resolver um problema do seu Produto através de uma chamada telefónica ou através da utilização de uma unidade substituível pelo utilizador ("USU"), o seu produto será reparado ou substituído num centro de assistência designado. O cliente é responsável por desligar o produto, embalá-lo no recipiente de transporte e enviar o produto para o centro de assistência designado. Os portes de envio serão pagos pelo cliente. O Fornecedor do Serviço devolverá o produto reparado ou de substituição ao cliente às suas próprias custas.

### **As Secções 6.2, D5, D6 Tempo das chamadas de assistência para a resolução são substituídas por:**

Assistência no local – Resposta no segundo dia útil e Resposta no dia útil seguinte: Para que seja possível cumprir o tempo de resposta, as chamadas de assistência têm de ser recebidas até às 15:00 (hora local).

### **A Secção 6.2 D4 é substituída por:**

Se não for possível resolver um problema com o seu produto através de uma chamada telefónica ou através de uma USU, o seu produto será reparado ou substituído nas suas instalações, normalmente, num prazo de cinco dias úteis. Este Serviço está disponível no horário de expediente normal, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados. Deve fornecer uma área de trabalho adequada para a desmontagem e a montagem do produto. Para assistência fornecida numa residência, deve estar presente um adulto durante toda a visita do técnico de assistência. Ao critério da Lenovo para posterior investigação, testes de desempenho, etc., algumas reparações poderão ter de ser realizadas num centro de assistência. Se for esse o caso o prestador de serviços enviará o produto para o centro de assistência às suas próprias custas e devolverá o produto reparado ou de substituição ao cliente às suas próprias custas

**Afeganistão, Albânia, Argélia, Angola, Arménia, Azerbaijão, Bahrein, Bielorrússia, Bósnia-Herzegovina, Botsuana, Bulgária, Burquina Faso, Burundi, Camarões, Cabo Verde, Chade, República Democrática do Congo, República do Congo, Croácia, Chipre, República Checa, Egito, Etiópia, Polinésia Francesa, Gabão, Gâmbia, Gana, Hungria, Iraque, Jordânia, Cazaquistão, Quénia, Kuwait, Quirguistão, Líbano, Líbia, Macedónia, Malauí, Madagáscar, Mali, Malta, Mauritânia, Maurícia, Moldávia, Montenegro, Marrocos, Moçambique, Níger, Nigéria, Omã, Paquistão, Polónia, Catar, Roménia, Rússia, Ruanda, São Tomé e Príncipe, Arábia Saudita, Senegal, Sérvia, Seicheles, Serra Leoa, Eslováquia, Eslovénia, África do Sul, Tadjiquistão, Tanzânia, Togo, Tunísia, Turquemenistão, EAU, Uganda, Ucrânia, Uzbequistão, Faixa Ocidental/Gaza, Zâmbia, Zimbabué**

A Secção Geral, K, é eliminada e substituída por:

Os direitos, deveres e obrigações de cada parte só são válidos no país no qual o Serviço foi registado junto da Lenovo exceto se todas as licenças forem válidas de acordo com os respetivos termos. Este Acordo é regido pelas leis de Hong Kong.

## **Estónia, Letónia, Lituânia**

A Secção Geral, K, é eliminada e substituída por:

Os direitos, deveres e obrigações de cada parte só são válidos no país de aquisição exceto se todas as licenças forem válidas de acordo com os respetivos termos. Este Acordo é regido pelas leis da Finlândia.

## **Islândia**

A Secção Geral, K, é eliminada e substituída por:

Os direitos, deveres e obrigações de cada parte só são válidos no país para o qual o Serviço foi adquirido exceto se todas as licenças forem válidas de acordo com os respetivos termos. Este Acordo é regido pelas leis da Dinamarca

## **Luxemburgo**

A Secção Geral, K, é eliminada e substituída por:

Os direitos, deveres e obrigações de cada parte só são válidos no país para o qual o Serviço foi adquirido exceto se todas as licenças forem válidas de acordo com os respetivos termos. Este Acordo é regido pelas leis da Bélgica