



Угода про обслуговування персональної комп'ютерної техніки Lenovo

ПРИМІТКА. ПРОСИМО ВАС УВАЖНО ОЗНАЙОМИТИСЯ З НАВЕДЕНИМИ НИЖЧЕ УМОВАМИ. ЦЯ УГОДА ПРО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЕРСОНАЛЬНОЇ КОМП'ЮТЕРНОЇ ТЕХНІКИ LENOVO З УСІМА ДОДАТКАМИ ДО НЕЇ (ДАЛІ — «УГОДА») Є ОБОВ'ЯЗКОВОЮ ЮРИДИЧНОЮ ДОМОВЛЕННІСТЮ МІЖ ВАМИ (ДАЛІ — «ЗАМОВНИК» АБО «ВИ») ТА ВКАЗАНОЮ НИЖЧЕ АФІЛІЙОВАНОЮ КОМПАНІЄЮ LENOVO (ДАЛІ — «LENOVO» АБО «МИ»). ВИ ПРИЙМАЄТЕ ЦІ УМОВИ, ВИКОРИСТОВУЮЧИ АБО РЕЄСТРУЮЧИ ЯКУСЬ ПОСЛУГУ. ЯКЩО ВИ НЕ БАЖАЄТЕ ПРИЙМАТИ ЦІ УМОВИ, НЕ ВИКОРИСТОВУЙТЕ ТА НЕ РЕЄСТРУЙТЕ ПОСЛУГУ. НАТОМІСТЬ ВАМ СЛІД ПРОТЯГОМ 30 (ТРИДЦЯТИ) ДНІВ З ДАТИ ПРИДБАННЯ ПОВІДОМИТИ LENOVO АБО ВАШОГО ПРОДАВЦЯ ДЛЯ ЇЇ АНУЛЮВАННЯ. ЯКЩО ІНШЕ НЕ ПЕРЕДБАЧЕНО ЧАСТИНОЮ 2 ЦЬОЇ УГОДИ, У РАЗІ ВИКОРИСТАННЯ АБО РЕЄСТРАЦІЇ ПОСЛУГИ У БУДЬ-ЯКИЙ ЧАС LENOVO НЕ ЗДІЙСНЮЄ ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ. ЦЯ УГОДА СКЛАДАЄТЬСЯ З ТАКИХ ЧАСТИН:

ЧАСТИНА 1 — ЗАГАЛЬНІ УМОВИ

ЧАСТИНА 2 — ОСОБЛИВІ УМОВИ ДЛЯ ОКРЕМИХ КРАЇН

УМОВИ ЧАСТИНИ 2 ЗАМІНЮЮТЬ АБО ЗМІНЮЮТЬ УМОВИ ЧАСТИНИ 1 ЛИШЕ ЗГІДНО З НАВЕДЕНИМ ДЛЯ ВІДПОВІДНОЇ КРАЇНИ.

ЧАСТИНА 1. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ

Підрядна організація

Ця Угода укладена між вами та організацією Lenovo у країні придбання вами Послуги. Якщо Lenovo не вказала афілійовану компанію в країні придбання, підрядною організацією Lenovo є Lenovo PC HK Ltd.

1 На що поширюється ця Угода

Ця Угода разом із Обмеженою гарантією Lenovo являє собою всі домовленості між вами та Lenovo щодо Продовження гарантії, Розширення гарантії, Післягарантійного обслуговування та інших послуг (далі окремо — «Послуга» або разом — «Послуги»), що продаються за артикулом, зазначеним у вашому рахунку або підтвердженні замовлення. Вона позбавляє законної сили та замінює собою всі попередні письмові чи усні комунікації між вами та Lenovo щодо Послуги або Послуг, зазначених у цій Угоді. Додаткові умови, зазначені у будь-якому замовленні або письмових повідомленнях від вас, не мають юридичної сили. Ця Угода змінює Обмежену гарантію Lenovo лише відповідно до наведеного нижче. Терміни, написані з великої літери, але не визначені в цій Угоді, мають значення, присвоєні їм в Обмеженій гарантії Lenovo, яку можна переглянути на вебсайті http://www.lenovo.com/warranty/llw_02. **Не всі Послуги доступні в усіх регіонах, країнах або для всіх продуктів.** Ця Угода поширюється лише на відповідну Послугу, яку ви придбали.

2 На що не поширюється ця Угода

Ця Угода не поширюється на Сервери, Запам'ятовувальні пристрої та Телефони Lenovo. Lenovo не несе відповідальності за таке:

- (i) безперебійну чи безпомилкову роботу будь-якого продукту чи Послуги;
- (ii) втрату чи пошкодження ваших даних;
- (iii) будь-які програми, що надаються разом із продуктом або встановлені згодом;
- (iv) несправності або пошкодження, спричинені використанням не за призначенням, некоректним використанням, нещасним випадком, зміненням, експлуатацією у невідповідному фізичному чи операційному середовищі, стихійними лихами, стрибками напруги, неналежним обслуговуванням або використанням не відповідно до

- інформаційних матеріалів продукту;
- (v) шкоду, завдану неавторизованим постачальником послуг;
- (vi) несправності або пошкодження, заподіяні сторонніми продуктами, включно з продуктами, які Lenovo може надавати або вбудовувати в продукт Lenovo на ваше прохання;
- (vii) продукти або деталі продуктів Lenovo або не Lenovo з виправленою або видаленою ідентифікаційною етикеткою;
- (viii) дефекти, які раніше існували у вашому продукті, що виникли до дати укладання цієї Угоди включно.

3 Реєстрація та активація

Реєстрація — це процес, за допомогою якого Lenovo дозволяє вашому апаратному продукту використовувати придбану вами Послугу. Послуга повинна бути зареєстрована у Lenovo протягом 30 (тридцяти) днів з дати придбання. Залежно від придбаної Послуги, крім реєстрації може бути потрібна її активація. У процесі активації надаються дані про розташування, необхідні для забезпечення послуг певного рівня, як зазначено у розділі 6.

4 Отримання Послуги

Зверніться до Lenovo, авторизованого постачальника послуг Lenovo (далі — «Постачальник послуг») або офіційного дилера Lenovo (при купівлі у дилера) у країні придбання. Ви повинні дотримуватися встановлених процедур з виявлення та усунення несправностей. Постачальник послуг може спробувати визначити та усунути несправність, що виникла у вас, телефоном, електронною поштою або за допомогою віддаленого супроводу. Для отримання додаткової інформації відвідайте вебсайт support.lenovo.com.

5 Доступність Послуги

Зазначений рівень Послуги може бути доступний не у всіх регіонах. Навіть якщо зазначено, що Послуга доступна, можуть існувати певні географічні обмеження (наприклад, острови або віддалені регіони) або нестача підготовленого персоналу, що перешкоджають наданню Послуги. Навіть якщо вказано, що Послуга недоступна, Lenovo все одно, можливо, зможе задовольнити ваші потреби.

6 Пропозиції Послуг

Послуги сумісні лише з певними продуктами, як описано в цій Угоді та зазначено у вашому рахунку.

6.1 Визначення Послуг

A. Блок, що замінюється замовником (далі — «CRU»)

CRU — це заміна деталь, яку Постачальник послуг надішле вам для самостійного встановлення. CRU, які ви можете встановити самостійно, називаються «CRU самостійного встановлення». Установленням CRU самостійного встановлення займаєтесь ви. «CRU додаткового обслуговування» — це CRU, що потребують технічних навичок та інструментів. Постачальник послуг може встановити CRU додаткового обслуговування або CRU самостійного встановлення при покупці додаткових Послуг. З переліком CRU та їхнім призначенням можна ознайомитися, завітавши на сторінку support.lenovo.com/partslookup або звернувшись до представника Lenovo.

B. Блоки, що замінюються на місці (далі — «FRU»)

FRU — це заміна деталь, яка не є CRU. Установленням FRU займається спеціаліст сервісної служби.

C. CRU, що встановлюються технічним спеціалістом (далі — «TICRU»)

TICRU використовується у випадках, коли несправність вашого продукту може бути усунена за допомогою CRU шляхом заміни внутрішньої деталі. Технічний спеціаліст сервісної служби буде направлений до вас для встановлення CRU. Заміну зовнішніх деталей за допомогою CRU здійснює ви.

D. Виїзне обслуговування

Виїзне обслуговування означає, що у разі неможливості усунення несправності вашого продукту телефоном або за допомогою CRU ремонт буде здійснено на вашій території. Ця Послуга доступна у стандартні робочі години з понеділка по п'ятницю, крім святкових днів. Ви повинні надати відповідну робочу зону для розбирання та збирання продукту. При наданні Послуги вдома дорослий має бути присутнім протягом усього візиту технічного спеціаліста сервісної служби. На розсуд Lenovo з метою подальшого вивчення, перевірки роботи тощо може знадобитися проведення деяких ремонтних робіт у сервісному центрі. У такому разі Постачальник послуг відправить продукт у сервісний центр власним коштом і поверне відремонтований товар або замінить його.

Виїзне обслуговування доступне лише в деяких регіонах. Зони обслуговування для певних продуктів можна знайти, відвідавши вебсайт www.lenovolocator.com або звернувшись до представника Lenovo. За межами стандартної зони обслуговування Постачальника послуг може стягуватися додаткова плата.

E. Графік надання виїзного обслуговування

- У робочі години: обслуговування 9x5 — обслуговування 9 годин на добу 5 днів на тиждень протягом стандартних робочих годин, крім місцевих офіційних і національних свят
- Цілодобово, 7 днів на тиждень: обслуговування 24 години на добу, 7 днів на тиждень, 365 днів на рік.

F. 8-годинний час реагування

8-годинний час реагування — це період з моменту виявлення несправностей та їхньої реєстрації телефоном до

доставки CRU або прибуття до вас технічного спеціаліста сервісної служби. Ці 8 годин надаються додатково до середнього часу виявлення несправностей з моменту телефонного дзвінка обох сторін до виявлення несправності та визначення плану необхідних дій.

G. 4-годинний час реагування

4-годинний час реагування — це період з моменту виявлення несправностей та їхньої реєстрації телефоном до доставки CRU або прибуття до вас технічного спеціаліста сервісної служби. Ці 4 години надаються додатково до середнього часу виявлення несправностей з моменту телефонного дзвінка обох сторін до виявлення несправності та визначення плану необхідних дій.

H. Представник Lenovo

Представник Lenovo — це торговий представник, співробітник контакт-центру, офіційний дилер або дистриб'ютор Lenovo.

6.2 Опис Послуг, що пропонуються

A. Продовження гарантії

Термін дії продовженої гарантії на ваш продукт дорівнюватиме періоду, який ви оплатили, починаючи з дати початку дії початкової базової гарантії. Продовження гарантії оплачується протягом терміну дії початкової базової гарантії на продукт (наприклад, якщо початкова гарантія надається на 1 рік та оплачується Продовження гарантії на 3 роки, загальний термін дії Продовженої гарантії становитиме 3 роки). Ця Послуга не поширюється на деталі, витрачені під час використання продукту, наприклад, стилус, ручка-дигітайзер та акумулятори. Якщо не вказано інше, гарантійний термін на всі акумулятори, стилуси та ручки-дигітайзери Lenovo становить 12 місяців. За винятком випадку оплати Вами окремого Продовження гарантії на акумулятор, гарантійний термін щодо акумуляторів впливає після закінчення терміну, зазначеного у вашій Обмеженій гарантії Lenovo.

B. Продовження гарантії на акумулятор

Термін дії продовженої Обмеженої гарантії Lenovo на акумулятор у вашому продукті дорівнюватиме періоду, який ви оплатили, починаючи з дати початку дії початкової базової гарантії на ваш акумулятор. Ви маєте право на заміну одного акумулятора у разі виходу з ладу акумулятора протягом продовженого періоду гарантії після закінчення терміну дії початкової базової гарантії на ваш акумулятор. Акумулятор у вашому продукті є CRU, тому вам буде надіслано новий акумулятор. Ця Послуга повинна бути придбана до закінчення терміну дії початкової базової гарантії на акумулятор у вашому продукті.

C. Продовження гарантії на герметичний акумулятор

Термін дії продовженої Обмеженої гарантії Lenovo на акумулятор у вашому продукті дорівнюватиме періоду, який ви оплатили, починаючи з дати початку дії початкової базової гарантії на ваш акумулятор. Ви маєте право на заміну одного акумулятора у разі виходу з ладу акумулятора протягом продовженого періоду гарантії після закінчення терміну дії початкової базової гарантії на ваш акумулятор. У вашому продукті встановлено герметичний акумулятор, що не є CRU, тому ваш акумулятор буде замінено в сервісному центрі або на вашій території залежно від типу придбаної Розширеної гарантії. Ця Послуга повинна бути придбана до закінчення терміну дії початкової базової гарантії на акумулятор у вашому продукті.

D. Розширення гарантії

Тип обслуговування за Обмеженою гарантією Lenovo та відповідним Продовженням гарантії буде збільшено до Послуги наведеного нижче типу відповідно до оплачених вами варіантів розширення гарантійного обслуговування. Для заміни системи цією системою також має поширюватися дія початкової або продовженої гарантії.

D.1. Обслуговування у сервісному центрі. У разі неможливості усунення несправності у вашому продукті телефоном або за допомогою CRU ремонт або заміна вашого продукту здійснюватимуться у вказаному сервісному центрі. Ви відповідальні за вимкнення продукту та його пакування в контейнер для перевезення разом з будь-якими іншими деталями або інформацією, яка потрібна Lenovo, та маєте повернути продукт у вказаний сервісний центр. Витрати на доставку оплачуються Постачальником послуг.

Після усунення несправності Lenovo доставить продукт на вашу зареєстровану адресу. Ви оплачуєте вартість будь-яких деталей, не упакованих і не відправлених разом із продуктом.

D.2. Самостійна доставка. У разі неможливості усунення несправності вашого продукту телефоном або за допомогою CRU ремонт або заміна вашого продукту здійснюватимуться у вказаному сервісному центрі під вашу відповідальність та вашим коштом. Після ремонту або заміни продукту ви зможете його забрати. Якщо винне забере продукт у розумний термін, Постачальник послуг може на свій розсуд розпорядитися цим продуктом без будь-якої відповідальності перед вами.

D.3. Терміновий ремонт у сервісному центрі. У разі неможливості усунення несправності у вашому продукті телефоном або за допомогою CRU ремонт або заміна вашого продукту здійснюватимуться у вказаному сервісному центрі у прискорені строки. Ви відповідальні за вимкнення продукту та його пакування в контейнер для перевезення для повернення вашого продукту у вказаний сервісний центр. Витрати на доставку оплачуються Постачальником послуг.

D.4. Виїзне обслуговування. У разі неможливості усунення несправності вашого продукту телефоном або за допомогою CRU ремонт буде здійснено на вашій території. Ця Послуга доступна у стандартні робочі години з понеділка по п'ятницю, крім святкових днів.

D.5. Виїзне обслуговування — протягом двох робочих днів (далі — «SBD»). У разі неможливості усунення несправності вашого продукту телефоном або за допомогою CRU ремонт буде здійснено на вашій території.

Технічний спеціаліст сервісної служби буде направлений до вас протягом двох робочих днів. Ця Послуга доступна у стандартні робочі години з понеділка по п'ятницю, крім святкових днів. При зверненні за підтримкою до колцентру після 16:00 за місцевим часом термін направлення до вас технічного спеціаліста сервісної служби збільшиться ще на один день.

D.6. Виїзне обслуговування — на наступний робочий день (далі — «NBD»). У разі неможливості усунення несправності вашого продукту телефоном або за допомогою CRU ремонт буде здійснено на вашій території. Технічний спеціаліст сервісної служби буде направлений до вас на наступний робочий день. Ця Послуга доступна у стандартні робочі години з понеділка по п'ятницю, крім святкових днів. При зверненні за підтримкою до колцентру після 16:00 за місцевим часом термін направлення до вас технічного спеціаліста сервісної служби збільшиться ще на один день. Ця Послуга надається за умови наявності запчастин.

D.7. Виїзне обслуговування — 8-годинний час реагування (цілодобово 7 днів на тиждень). У разі неможливості усунення несправності вашого продукту телефоном ремонт буде здійснено на вашій території. Після визначення несправності телефоном технічний спеціаліст сервісної служби буде направлений до вас протягом восьми годин, як зазначено в розділі «Час реагування» цієї Угоди. Ця Послуга доступна 24 години на добу, 7 днів на тиждень, 365 днів на рік. Перед направленням до вас технічного спеціаліста сервісної служби ви повинні виконати процедури визначення несправності телефоном. Надання цієї Послуги залежить від наявності запчастин. Послуга та розташування вашого продукту повинні бути активовані в Lenovo. У разі зміни розташування вашого продукту ви будете зобов'язані активувати своє розташування знову. Інструкції щодо активації розташування можна знайти за адресою www.lenovo.com/registration. Ця Послуга може бути недоступна протягом періоду до 30 (тридцяти) днів після активації розташування.

D.8. Виїзне обслуговування — 4-годинний час реагування (у робочі години). У разі неможливості усунення несправності вашого продукту телефоном ремонт буде здійснено на вашій території протягом 4 годин, як зазначено в розділі «Час реагування» цієї Угоди. Після того, як ви виконаєте визначення несправності телефоном, до вас направлять технічного спеціаліста сервісної служби. Перед направленням до вас технічного спеціаліста сервісної служби ви повинні виконати процедури визначення несправності телефоном. Ця Послуга доступна у стандартні робочі години з понеділка по п'ятницю, крім святкових днів. Ця Послуга надається за умови наявності запчастин. Послуга та розташування вашого продукту повинні бути активовані в Lenovo. У разі зміни розташування вашого продукту ви будете зобов'язані активувати своє розташування знову. Інструкції щодо активації розташування можна знайти за адресою www.lenovo.com/registration. Ця Послуга може бути недоступна протягом періоду до 30 (тридцяти) днів після активації розташування.

D.9. Виїзне обслуговування — 4-годинний час реагування (цілодобово 7 днів на тиждень). У разі неможливості усунення несправності вашого продукту телефоном ремонт буде здійснено на вашій території. Після того, як ви виконаєте визначення несправності телефоном, до вас протягом 4 годин направлять технічного спеціаліста сервісної служби. Ця Послуга доступна 24 години на добу, 7 днів на тиждень, 365 днів на рік. Перед направленням до вас технічного спеціаліста сервісної служби ви повинні виконати процедури визначення несправності телефоном. Надання цієї Послуги залежить від наявності запчастин. Послуга та розташування вашого продукту повинні бути активовані в Lenovo. У разі зміни розташування вашого продукту ви будете зобов'язані активувати своє розташування знову. Інструкції щодо активації розташування можна знайти за адресою www.lenovo.com/registration.

D.10. Розширене міжнародне гарантійне обслуговування. Розширене міжнародне гарантійне обслуговування (далі — «Розширене МГО») дозволяє замовникам, що подорожують і мають Розширене МГО, отримувати обслуговування у відповідних країнах, відмінних від країни придбання Послуг. Тривалість Розширеного МГО залежить від початкового гарантійного терміну, встановленого у країні походження, де цей тип пристрою був початково проданий. Надання Послуги залежить від країни призначення з урахуванням можливості надання Послуги та наявності деталей у країні призначення. Lenovo не бере на себе жодних зобов'язань щодо того, що в країні призначення придбана Послуга надаватиметься таким же чином, як і у початковій країні. Порядок надання Послуг у різних країнах відрізняється, і деякі Послуги та (або) деталі можуть бути доступні не в усіх країнах. Це може призвести до заміни деяких деталей місцевими аналогами, які виробляються у відповідній країні. Деякі країни перед наданням розширеного МГО можуть вимагати додаткової документації, наприклад підтвердження придбання або належного імпорту. Про можливість надання Послуг у відповідних країнах можна дізнатися у Посібнику з техніки безпеки, гарантійного обслуговування та налаштування для пристрою вашого типу.

6.3 Інші послуги, що пропонуються

A. CRU, що встановлюються технічним спеціалістом

Якщо несправність вашого продукту можна усунути за допомогою CRU шляхом заміни внутрішньої деталі, технічний

спеціаліст сервісної служби буде направлений до вас відповідно до вашого типу обслуговування для встановлення CRU. Заміну зовнішніх деталей за допомогою CRU здійснює ви.

В. Збережіть свій жорсткий диск

Послуга «Збережіть свій жорсткий диск» дозволяє вам зберегти пошкоджений жорсткий диск, що замінюється за обмеженою гарантією Lenovo. Ця Послуга поширюється на оригінальний жорсткий диск у вашому продукті та будь-який накопичувач, наданий замість того, що вийшов з ладу, для вашого продукту за Обмеженою гарантією Lenovo. Ви зобов'язані надати Lenovo серійний номер усіх жорстких дисків, які ви залишаєте у себе в межах цієї Послуги, і оформити будь-який документ, наданий Lenovo, що підтверджує, що ви залишаєте у себе жорсткий диск. Ця Послуга не поширюється на жорсткі диски, надані Lenovo для продуктів, не придбаних вами.

С. Захист від випадкових пошкоджень та Захист від випадкових пошкоджень One

С1 Захист від випадкових пошкоджень (далі — «ADP» або «ADI»).

Захист від випадкових пошкоджень у деяких регіонах також називається Страхуванням від випадкових пошкоджень (далі — «ADP» або «ADI»). У зв'язку з тим, що нормативні вимоги можуть відрізнятися, доступність ADP або ADI може відрізнятися. Див. додаток до Угоди, що стосується певного регіону, щодо змін і доступності таких Послуг. Якщо ADI доступне, на вимоги може поширюватись дія критеріїв і вимог страховика, який гарантує послугу.

С2 Ця Послуга поширюється на функціональні або конструкційні несправності, викликані:

- (i) проливанням рідини на клавіатуру;
- (ii) випадковими ударами або падіннями з висоти не більше 15 (п'ятнадцяти) футів або 5 (п'яти) метрів;
- (iii) стрибками напруги, що пошкодили електросхему продукту, або несправністю вбудованого екрану. Lenovo (на власний розсуд) відремонтує або замінить продукт за умови, що продукт був пошкоджений внаслідок нещасного випадку або ненавмисно.

Ця Послуга поширюється тільки на компоненти, встановлені у вашому продукті на момент його придбання, включно з внутрішнім центральним процесором, вбудованим жорстким диском, вбудованим оптичним диском, вбудованою клавіатурою, вбудованими координатно-вказівними пристроями, вбудованим екраном, додатковими функціями, встановленими Lenovo на момент придбання, та іншими компонентами, які Lenovo включає як стандартні функції продукту.

С3 Захист від випадкових пошкоджень One (далі — «ADP ONE»). ADP ONE — це обмежена версія ADP, яку можна придбати для окремих продуктів Lenovo. По ADP ONE застосовуються усі наведені вище умови, передбачені для ADP, з урахуванням таких обмежень: Замовник може здійснити один ремонт випадкового пошкодження протягом оплаченого терміну дії полісу. Після ремонту або заміни Продукту Lenovo за ADP ONE покриття ADP ONE втрачає чинність. Такий продукт заміни може бути не новим або не таким самим, однак він буде функціонально еквівалентним. Послуга ADP ONE доступна лише в країні або регіоні придбання вами покриття ADP ONE.

С4 ADP і ADP ONE не поширюються на таке:

- a) акумулятори CRU, електролампи, диски пам'яті, дротові з'єднання, мережеві адаптери, переносні сумки або чохла, стилуси або ручки-дигітайзери, підставки, док-станції, реплікатори портів, зовнішні клавіатури, принтери, сканери, зовнішні диски, програмне забезпечення (попередньо встановлене або придбане окремо), плівки, CD/DVD-диски, відео- або інші носії, зовнішні модеми, зовнішні мікрофони, монітори, зовнішні миші або інші пристрої вводу-виводу, проектори;
- b) будь-які інші компоненти, не вбудовані в продукт, будь-які раніше існуючі дефекти вашого продукту, що виникли до дати укладання цієї Угоди включно, додаткові функції, не встановлені Lenovo на момент придбання, аксесуари, придбані додатково до системного блоку, сторонні продукти (що не мають логотипу Lenovo), навіть якщо вони продаються Lenovo, продукти, придбані не у Lenovo, або будь-які продукти, відремонтовані не Lenovo або не авторизованим постачальником послуг Lenovo.
- c) нормальний знос продукту;
- d) замініні деталі або витратні матеріали, наприклад, акумулятори, стилус, ручка-дигітайзер тощо;
- e) косметичні пошкодження (наприклад, подряпини, відколи або тріщини, що не впливають на роботу або структурну цілісність продукту);
 - (i) пошкодження, спричинені некоректним використанням, використанням не за призначенням, несанкціонованою модифікацією, експлуатацією у невідповідному фізичному чи операційному середовищі, неналежним обслуговуванням особами, які не є авторизованими постачальниками послуг Lenovo, зняттям оригінальних деталей або зміненням продукту чи ідентифікаційних етикеток;
 - (ii) пошкодження, спричинені продуктами, на які не поширюється дія цієї Угоди, або біологічно небезпечними речовинами, виділеннями людини чи тварин;
 - (iii) крадіжки, втрату або пошкодження, спричинені пожежами, повеннями або природними катастрофами, війнами, терористичними актами, стихійними лихами.

Термін дії ADP та ADP ONE. ADP та ADP ONE починають діяти з дати початку дії гарантії на продукт. Термін дії припиняється після закінчення періоду, указанного у вашому рахунку. Термін дії автоматично спливає при заміні вашого продукту за цією Угодою.

Період очікування для ADP та ADP ONE. У разі придбання ADP та ADP ONE після придбання вашого продукту ви не можете скористатися своїми правами на цю Послугу протягом 30 (тридцяти) днів з дати придбання Послуги. Lenovo залишає за собою право оглянути ваш продукт перед згодою на надання Послуги, якщо Послуга купується після придбання вашого продукту.

D. Пріоритетна технічна підтримка

Ця Послуга забезпечує доступ до технічних спеціалістів високого рівня цілодобово 7 днів на тиждень. При зверненні до технічного спеціаліста ви зобов'язані дотримуватися процедур з визначення несправності під керівництвом технічного спеціаліста. Технічний спеціаліст спробує визначити та усунути несправність телефоном та може попросити вас завантажити та встановити оновлення програмного забезпечення. Якщо несправність, на яку поширюється дія Обмеженої гарантії Lenovo, не може бути усунена телефоном, технічним спеціалістом будуть організовані ремонтні роботи згідно із відповідним типом гарантійного обслуговування.

D.1 Підтримка програмного забезпечення Lenovo та третіх осіб у межах Пріоритетної технічної підтримки

Lenovo надасть пряму підтримку телефоном зі встановлення та усунення базових несправностей при використанні основного програмного забезпечення (програмного забезпечення, що підтримується згідно з визначенням Lenovo та стороннього постачальника програмного забезпечення). Якщо Lenovo вирішить, що продуктивність вашого продукту пов'язана зі стороннім застосунком (включеним у спільний перелік програмного забезпечення Lenovo та стороннього постачальника програмного забезпечення), Lenovo зв'яжеться зі стороннім постачальником програмного забезпечення, оформить заявку на надання послуг від вашого імені та переведе ваш дзвінок на постачальника програмного забезпечення. Lenovo не несе відповідальності за стороннє програмне забезпечення, а також дії чи бездіяльності постачальника будь-якого програмного забезпечення. Ця Послуга доступна лише за наявності у вас необхідних ліцензій, угод про надання підтримки та правовстановлюючих документів від постачальника програмного забезпечення. Ця Послуга доступна для підтримки програмного забезпечення Lenovo відповідно до умов ліцензійної угоди на програмне забезпечення Lenovo.

E. Прем'єр-підтримка

Lenovo надасть:

E.1 Контактний центр прем'єр-підтримки для забезпечення:

- a) віддаленого виявлення несправностей та допомоги з діагностики (включно з можливістю підключення до вашої системи або продуктів за допомогою безпечного інтернет-з'єднання);
- b) підтримки програмного забезпечення, що підтримується компанією-виробником оригінального обладнання (далі — «OEM») (тільки для систем). Підтримка програмного забезпечення для послуг Lenovo Device Intelligence (LDI), LDI Plus і LDI Managed Services не поширюється на заміну апаратного обладнання без підтвердження діагностичних проблем;
- c) допомоги в налаштуванні, включно з роздільною здатністю, частотою оновлення, налаштуванням дисплея, сумісністю з кількома моніторами, підключенням до проектора або телевізора та підтримкою популярного програмного забезпечення, драйверів пристроїв, ігор, налаштувань застосунків та програмного забезпечення системи автоматизованого проектування (тільки для моніторів);
- d) інформування про організацію вирішення вашого гарантійного випадку для відстеження, контролю виконання та закриття питання;
- e) підтвердження серійного номера вашого продукту та прав на Послуги;
- f) визначення, чи є ваш випадок гарантійним і чи може ваш гарантійний випадок бути врегульованим одним із наведених нижче способів (на розсуд Lenovo);
- g) виїзного обслуговування NBD (тільки для систем), якщо можливо;
- h) Послуги обміну продуктів NBD (тільки для моніторів), якщо можливо.

Виїзне обслуговування NBD:

- доступне лише для деяких моделей продуктів Lenovo;
- надаватиметься у робочі дні у стандартні робочі години, крім вихідних і святкових днів. Час прибуття залежатиме від вашого зареєстрованого розташування та вашого швидкого реагування на запит Lenovo щодо підтвердження часу прибуття;
- не гарантує вирішення гарантійного випадку або вирішення гарантійного випадку протягом певного періоду часу;
- вимагає, щоб у тих випадках, коли ви недоступні за своїм зареєстрованим розташуванням, постачальник послуг Lenovo залишив контактні дані для підтвердження візиту спеціаліста Lenovo. На розсуд Lenovo може стягуватися додаткова плата за будь-які необхідні подальші візити.

E.2 Менеджера з технічних питань (далі — «ТАМ») для забезпечення:

- a) комплексної організації вирішення вашого гарантійного випадку для відстеження, контролю виконання та закриття питання;
- b) керування ескалацією у разі виникнення проблем та єдиної контактної особи з усіх питань, пов'язаних з

вашим гарантійним випадком;

- c) у разі потреби — координації або реалізації послуги «Виїзне обслуговування NBD» (тільки для систем);
- d) підтримки за попередніми заявками на підключення до мережі (тільки для систем);
- e) у разі потреби — координації або реалізації «Послуги обміну продуктів NBD» (тільки для моніторів);
- f) онлайн-підтримки форумів підтримки Lenovo.

E.3 Вирішення гарантійних випадків — віддалено для прем'єр-підтримки

Після виявлення несправностей колцентром прем'єр-підтримки Lenovo може за потреби (на розсуд Lenovo) спробувати віддалено розглянути та вирішити ваш гарантійний випадок.

E.4. Пріоритетне виділення деталей при прем'єр-підтримці

Пріоритетне виділення деталей за вашими гарантійними випадками. Наявність запасних деталей може вплинути на Угоди про рівень обслуговування.

E.5 Підтримка програмного забезпечення, що підтримується OEM, у межах прем'єр-підтримки

Підтримка програмного забезпечення, що підтримується OEM, включає спільну взаємодію з OEM з питань, пов'язаних із програмним забезпеченням, що підтримується OEM, за таких умов:

- a) надання допомоги щодо операційної системи та налаштування у зв'язку з програмним забезпеченням, що підтримується OEM (примітка: допомога з налаштування включає підтримку тільки щодо програмного забезпечення, що підтримується OEM, базових запитань/інструкцій, запитань для визначення характеристик, а також рішень/коригувань, що надаються OEM, і їхньої реалізації);
- b) TAM Lenovo виступає єдиною контактною особою для сприяння комунікації між вами та OEM;
- c) доки вашу проблему не буде виявлено, локалізовано та передано OEM, TAM Lenovo співпрацюватиме з OEM, щоб зареєструвати вашу проблему. Після цього TAM Lenovo стежитиме за вирішенням вашої проблеми та повідомлятиме вас про її статус і запропоновані рішення;
- d) ви повинні укласти з OEM всі необхідні ліцензійні угоди та угоди на підтримку перед отриманням цієї Послуги;
- e) Lenovo не відповідає та не несе жодної відповідальності за роботу програмного забезпечення, продуктів або послуг OEM;
- f) Lenovo не гарантує вирішення будь-яких проблем;
- g) у OEM може не бути рішень для ваших проблем. Ви погоджуєтесь з тим, що за відсутності рішення або його неприйнятності для вас обов'язок Lenovo з надання спільної підтримки все одно буде вважатися виконаним;
- h) ви повинні мати всі необхідні ліцензії та угоди на підтримку щодо програмного забезпечення, що підтримується OEM;
- i) ви повинні використовувати останні мінімальні версії програмних продуктів або конфігурацій, які потрібні для продуктів Lenovo (див. support.lenovo.com) та програмного забезпечення, що підтримується OEM.

F. Прем'єр-підтримка Plus

Прем'єр-підтримка Plus — це багатостороннє рішення щодо послуг, яке включає Прем'єр-підтримку з іншими компонентами портфелю послуг Lenovo для комплексного обслуговування. У разі якщо ви звернетесь до нас по підтримку, наші оператори послуг застосують вашу гарантію Прем'єр-підтримки Plus для вирішення вашої проблеми залежно від ваших конкретних потреб. Функції можуть відрізнятися залежно від географічного розташування, пристрою та операційної системи. Відсутність функції не надає замовнику права на відшкодування або зменшення вартості. Ціни та доступність можуть відрізнятися на розсуд Lenovo. Усі функції можна придбати окремо.

Умови та положення, що застосовуються до певних функцій послуг, наведено в цій Угоді про обслуговування персональної комп'ютерної техніки, а саме:

Прем'єр-підтримка: розділ 6.3 Е. У цьому розділі викладені умови, що стосуються Прем'єр-підтримки.

Lenovo Device Intelligence (далі — «LDI»). LDI надає профілактичні прогностичні діагностичні можливості. LDI можна використовувати на всіх пристроях Lenovo Think з Windows 10 і 11, які працюють на процесорах AMD або Intel. [LDI не буде доступна в певних операційних системах, таких як Linux, Chrome OS або Win IoT.](#)

[Умови та положень LDI](#), а також [Умови ліцензії на програмне забезпечення Lenovo](#) також включені в цю Угоду шляхом посилання. Зауважте, що послуга LDI не є автоматичною інтеграцією та вимагає реєстрації та активації. Процес активації та докладні відомості будуть надані замовнику після придбання послуги Прем'єр-підтримки Plus. Термін дії ліцензії на програмне забезпечення LDI співпадатиме з гарантією на апаратне обладнання та датою придбання Прем'єр-підтримки Plus. LDI не буде продовжено після цієї дати, а доступ до послуги після будь-якого гарантійного періоду буде здійснюватися на розсуд Lenovo та (або) LDI, і її дію може бути припинено в будь-який момент. Профілактичні та прогностичні екстрені сповіщення призведуть до заміни апаратного обладнання після діагностики несправності, незалежно від підтвердження.

Послуга LDI вважатиметься «недоступною» у разі:

- (a) перебоїв у роботі або збоїв, спричинених Замовником;
- (b) несправності в робочому середовищі Замовника;
- (c) помилок або упущень у мережі Інтернет;
- (d) помилок або упущень в обладнанні, проводці, кабелях, програмному забезпеченні чи інших послугах, які підтримуються Замовником;
- (e) помилок, спричинених вірусом, запущеним Замовником через недбалість або іншим чином в операційне середовище Замовника;
- (f) будь-якого істотного порушення цієї Угоди, яке впливає на доступність програмного забезпечення.
- (g) використання або адміністрування кінцевим користувачем, який не є IT-адміністратором Замовника або особою з еквівалентним рівнем технічних знань.

Захист від випадкових пошкоджень або Страхування від випадкових пошкоджень (далі — «ADP» або «ADI») — розділ 6.3 С та розділ 6.3 К. У зв'язку з тим, що нормативні вимоги можуть різнитися, доступність ADP або ADI може відрізнятись. Див. додаток до Угоди, що стосується певного регіону, щодо змін і доступності таких Послуг.

«Збережіть свій жорсткий диск» — розділ 6.3 В. Ця послуга буде недоступною для користувачів операційної системи Chrome.

Продовження гарантії на герметичний акумулятор — розділ 6.2 С. Ця послуга буде недоступною для користувачів операційної системи Chrome. Ця функція також недоступна для настільних комп'ютерів. Зауважте, що ця послуга доступна лише протягом щонайбільше 3 років. Покупці, що оплачують Прем'єр-підтримку Plus до придбання 3-річного пакету, не матимуть доступу до послуги «Герметичний акумулятор» після закінчення третього року підписки.

Право на використання споживчих продуктів — Прем'єр-підтримка Plus і послуги доступні та застосовуватимуться до комерційних замовників, які використовують споживчі продукти. Для цілей цієї послуги термін «Споживачі продукти» означає продукти Lenovo V-Series, E-Series, N-Series та IP Chrome.

Права на міжнародне обслуговування (далі — «ISE») — розділ 6.3 (H).

Менеджер зі взаємодії щодо послуг (далі — «SEM»). SEM, закріплений за замовниками за цією вдосконаленою послугою, матиме більш розширену сферу відповідальності. Ваш SEM зв'язуватиметься з вами з дотриманням вимог [Політики конфіденційності Lenovo](#). Щоб мати право на такого SEM, необхідно мати мінімум 500 одиниць апаратного обладнання, пов'язаних із послугами, що надаються в обліковому записі. Умови щодо SEM, які застосовуються до цієї послуги, наведено в розділі 6.3 J.

G. Послуги Smart Office

Lenovo забезпечуватиме віддалене та виїзне надання Послуг Smart Office (далі — «Послуги Smart Office») з використанням продуктів торгової марки Lenovo, а саме: Think Smart Hub 500, Think Smart Hub 700 та подальшими Продуктами Smart Office (далі — «Продукти Smart Office»). Послуги Smart Office доступні лише для Продуктів Smart Office і лише для певних країн, зазначених у вашому рахунку або підтвердженні замовлення. Для отримання Послуг Smart Office Замовник повинні дотримуватися процедури реєстрації/отримання прав, описаних у цій Угоді, протягом 30 (тридцяти) днів з дати придбання Послуги Smart Office. Замовник надає доступ до свого сайту, мереж і персоналу в міру необхідності для надання кожної Послуги Smart Office, обраної Замовником. Крім того, Замовник зобов'язаний надати Lenovo письмове підтвердження про деталі Послуги Smart Office до початку надання Lenovo кожної Послуги Smart Office. Якщо інше не узгоджено між Lenovo та Замовником заздалегідь, Послуги Smart Office надаються у стандартні робочі години з понеділка по п'ятницю, крім святкових днів.

G.1. Послуга з ОЦІНКИ. Lenovo віддалено оцінюватиме готовність середовища Замовника до підтримки Продуктів Smart Office. Lenovo надасть звіт про оцінку на підтримку Послуги з оцінки. Замовник повинен пройти процедуру реєстрації до початку надання Послуги з ОЦІНКИ за адресою www.lenovo.com/registration

G.2. Послуга з РОЗГОРТАННЯ. Lenovo буде віддалено конфігурувати, інтегрувати та перевіряти встановлення Продуктів Smart Office у середовищі Замовника. Lenovo не встановлюватиме бекенд-сервери або служби, а також не піклуватиметься про інші вимоги до інфраструктури, необхідні для підтримки Продуктів Smart Office. Замовник несе відповідальність за забезпечення функціонування Продуктів Smart Office у середовищі Замовника. Lenovo консультуватиме з питань усунення недоліків у разі виникнення проблем з інтеграцією Продуктів Smart Office

у середовищі Замовників. Замовник повинен пройти процедуру реєстрації до початку надання Послуги з РОЗГОРТАННЯ за адресою www.lenovo.com/registration

G.3. Послуги з НАВЧАННЯ. Lenovo віддалено надаватиме загальне навчання та документацію, щоб допомогти Замовнику зрозуміти (i) функціонування та роботу Продуктів Smart Office, (ii) як оцінити, чи може середовище Замовника підтримувати Продукти Smart Office, (iii) розгортання Продуктів Smart Office у середовищі Замовника та (iv) загальне обслуговування та усунення проблем із Продуктами Smart Office. Замовник повинен пройти процедуру реєстрації до початку надання Послуги з НАВЧАННЯ за адресою www.lenovo.com/registration

G.4. Послуга з ОБСЛУГОВУВАННЯ. Lenovo віддалено надаватиме Замовникам, які встановили Продукти Smart Office у своєму середовищі, постійну технічну підтримку, послуги з визначення несправностей та інформацію про рекомендовані заходи для їхнього виправлення для підтримки належної роботи Продуктів Smart Office протягом усього терміну дії Послуги з ОБСЛУГОВУВАННЯ. Lenovo допомагатиме Замовнику у виявленні будь-яких проблем, пов'язаних із програмним забезпеченням, і надаватиме вказівки щодо рекомендованих оновлень програмного забезпечення, а також надаватиме рекомендації щодо сумісності та інтеграції продуктів сторонніх виробників із Продуктами Smart Office. Послуга з ОБСЛУГОВУВАННЯ дійсна протягом зазначеного часу з дати придбання. Замовник повинен пройти процедуру реєстрації до початку надання Послуги з ОБСЛУГОВУВАННЯ за адресою www.lenovo.com/registration

G.5. Повне виїзне обслуговування. Lenovo надає послуги з розгортання Продуктів Smart Office на місці, які включають конфігурацію, інтеграцію, індивідуальне налаштування, оптимізацію та перевірку встановлення Продуктів Smart Office в середовищі Замовника, включно з пошуком й усуненням проблем зі встановленням, щоб забезпечити належне налаштування та роботу Продуктів Smart Office в середовищі Замовника. Повне виїзне обслуговування обмежується одним фізичним розташуванням Замовника, якщо інше не узгоджено між Lenovo та Замовником. Замовник повинен забезпечити доступ до своїх приміщень і мережевої інфраструктури, виділити відповідний персонал для допомоги в наданні Послуги та надати відповідну робочу зону для надання Послуги. Lenovo не несе відповідальності за зміни в приміщенні Замовника, зокрема за прокладання кабелів, переміщення меблів, переміщення або знесення перегородок або стін у приміщеннях Замовника. Замовник повинен пройти процедуру реєстрації до початку надання Повного виїзного обслуговування за адресою www.lenovo.com/registration

H. Права на міжнародне обслуговування (далі — «ISE»)

H.1 ISE щодо послуги «Герметичний акумулятор» і «Збережіть свій жорсткий диск»

ISE дозволяє замовникам, які подорожують з або переміщують будь-який продукт Lenovo, отримати Послугу «Герметичний акумулятор» та (або) «Збережіть свій жорсткий диск» (далі — «KYD») у будь-якій країні, де така Послуга заявлена та продається Lenovo або офіційними дилерами Lenovo. Тривалість надання Послуги залежить від початкового гарантійного терміну, встановленого в країні походження, де ця Послуга була початково продана Lenovo або офіційним дилером Lenovo. ISE необхідно придбати додатково до Послуг «Герметичний акумулятор» та KYD, але лише один раз для будь-якої комбінації Послуг. Не всі Послуги можуть бути доступні у всіх країнах та щодо всіх продуктів.

H.2 ISE щодо послуги Захисту від випадкових пошкоджень

ISE дозволяє замовникам, які подорожують із або переміщують будь-який продукт Lenovo, отримати Послугу Захисту від випадкових пошкоджень (далі — «ADP») у будь-якій країні, де така Послуга заявлена та продається Lenovo або офіційними дилерами Lenovo. Тривалість надання Послуги залежить від початкового гарантійного терміну, встановленого в країні походження, де ця Послуга була початково продана Lenovo або офіційним дилером Lenovo. ISE необхідно придбати додатково до Послуги ADP, але лише один раз для будь-якої комбінації Послуг. ISE недоступна для Послуги ADP ONE.

I. Післягарантійне обслуговування

Якщо послуга «Післягарантійне обслуговування» придбана до закінчення терміну дії базової гарантії або іншої Послуги, описаної в цій Угоді, вона починає діяти наступного дня після закінчення терміну дії базової гарантії або іншої Послуги. Якщо послуга «Післягарантійне обслуговування» придбана після закінчення терміну дії базової гарантії або іншої придбаної Послуги, то послуга «Післягарантійне обслуговування» починає діяти у день придбання. Послуга «Післягарантійне обслуговування» доступна лише для продуктів Lenovo, що є у справному стані на думку Lenovo. Lenovo залишає за собою право перевірити продукт протягом одного місяця з дати придбання послуги «Післягарантійне обслуговування». Якщо Lenovo вирішить, що продукт у несправному стані, Lenovo повідомить вас про це та проінформує вас про вартість приведення продукту у справний стан. Якщо ви вирішите не приводити продукт у справний стан за власний рахунок, ви можете відмовитися від послуги «Післягарантійне обслуговування» та отримати повне відшкодування її вартості.

J. Менеджер зі взаємодії у галузі послуг (далі — «SEM»)

SEM діють як захисники інтересів замовників, прагнучи забезпечити належну якість обслуговування та задоволення замовників. Вони надають і забезпечують для кожного клієнта, який за ними закріплений:

- Доступ до єдиного всесвітнього контактного пункту для будь-яких питань, пов'язаних із наданням послуг щодо продуктів Lenovo.

- b) Регулярний моніторинг послуг Lenovo, що надаються, та комплексне ведення справ до вирішення проблем.
- c) Ескалаційний менеджмент для всіх гарантійних випадків. SEM інформуватимуть замовника та узгоджуватимуть плани дій як із внутрішніми командами Lenovo, так і з зовнішніми командами до вирішення ситуації.
- d) Стандартні звіти, які стосуються показників, що відстежують надані послуги та вирішення проблем.

Прикладами можуть бути: випадок за типом (CCI, Depot, CRU, Onsite), % виконання при першому усуненні несправностей, кількість рекламаций по гарантії, докладна інформація щодо заміни деталей системи тощо. Індивідуальні звіти також надаватимуться за погодженням із SEM і замовником.

Мінімальна частота — щокварталу;

- e) Регулярна особиста або віддалена взаємодія із замовниками для розгляду експлуатаційних даних для всієї бази клієнта встановлення ПК Lenovo. Прикладами можуть бути: звіти про обслуговування, аналіз тенденцій, удосконалення процесів з поширених технічних питань і рекомендації щодо майбутньої пропозиції послуг спільно з представником клієнта з продажу послуг.

K. Послуги Easy Install

Послуга Easy Install передбачає **послуги з налаштування, конфігурації, перенесення/встановлення програм і перенесення даних** для користувачів й організацій, які **замінюють** свої наявні **персональні комп'ютери (ПК) на базі Windows** на нові ПК на базі Windows **або розгортають абсолютно нові ПК**.

Під загальним терміном «ПК на базі Windows» Lenovo включає настільні ПК, портативні ПК/ноутбуки та робочі станції, які працюють на Microsoft Windows версії 7, 8, 10, 11 або вище.

K1. Варіанти Послуги

Послуга Easy Install має два режими, виходячи з вибору Замовника під час придбання:

- A. Lenovo надає послугу «Easy Install — на місці» в повному обсязі, така послуга включає візит технічного спеціаліста Lenovo на територію Замовника. Технічний спеціаліст може використовувати програмне забезпечення, яке забезпечить перенесення програм і даних (якщо такі є в межах послуги Easy Install). Через те, що для перенесення даних потрібно багато часу, технічний спеціаліст Lenovo, який прибуде на територію Замовника, не зможе дочекатися завершення процедури перенесення даних, і тому покладатиметься на автоматизацію завершення перенесення та передачу даних команді Lenovo, що працює віддалено і виконає процедуру Забезпечення якості.
- B. Послуга «Easy Install — віддалено» відрізняється від послуги «Easy Install — на місці», оскільки надання послуги здійснюється спільно із Замовником. Замовник бере на себе відповідальність за досить специфічні заходи з розгортання, які повинні бути виконані на його території, такі як розпакування пристрою, налаштування апаратного обладнання та базове налаштування операційної системи, включно зі встановленням програмного забезпечення для віддаленого доступу. Після цього технічний спеціаліст Lenovo бере на себе та керує більшістю налаштувань і перенесенням даних, які потім виконуються локально (від одного самостійного вузла до іншого), але з використанням для цього віддаленого доступу. Ця послуга призначена лише для Замовників, які мають технічні навички, а тому послуга «Easy Install — на місці» є стандартним варіантом, якому загалом надається перевага.

K2. Підготовка та планування

Lenovo зв'яжеться із Замовником, щоб обмінятися даними щодо планування та надання послуги, а також щоб переконатися, що Замовник готовий до отримання послуги. Замовник повинен оперативно реагувати на такі повідомлення.

Після фізичного отримання апаратного обладнання Замовник повинен повідомити про це електронною поштою на адресу deployments@lenovo.com, що активує остаточне оформлення графіку доставки та подальшу доставку.

Розпакування передбачає розпакування ПК і пов'язаних із ними компонентів, які були доставлені від Lenovo та забезпечують базову інтеграцію їх у налаштування робочого простору Замовника (як-от підключення до живлення, підключення до мережі (якщо потрібно) та підключення до периферійних пристроїв (клавіатури, миші, екрану, принтера). Lenovo також вивезе коробки та пакувальні матеріали, що залишилися після розгортання, з робочого місця кінцевого користувача та розмістить їх у зазначеному місці в межах офісу Замовника, де їх можна буде утилізувати/переробити.

Налаштування включає конфігурацію операційної системи MS Windows, оновлення та конфігурацію BIOS, оновлення апаратного забезпечення, оновлення драйверів пристроїв, приєднання до корпоративного IT-домену, налаштування сканера-принтера та (або) підключення до вибраних спільних засобів друкування-сканування, а також налаштування робочого столу Windows (налаштування скрінсейверів і дисплею). Якщо в компанії Замовника є стандартна заставка операційної системи Microsoft Windows, Lenovo установить таку заставку на нових пристроях за умови, що таку заставку було надано Lenovo на початку надання послуг.

Перенесення з ПК на ПК включає налаштування мережевого зв'язку між вихідним (наявним) ПК і цільовими (новими) ПК, перенесення програм користувача (включно з налаштуваннями та профілями користувачів) з вихідного на цільовий ПК, а

також перенесення даних користувача, розміщених у папці користувача Windows `c:\users\username`, де *username* — це ім'я користувача ПК, з вихідного на цільовий ПК. Незважаючи на те, що значна частина цього процесу автоматизована, Замовник отримує можливість допомогти вирішити, які програми та підпапки даних (наприклад, документи, зображення тощо) потрібно перемістити (у разі, якщо потрібно перемістити не всі дані). До початку надання послуги Замовник повинен переконатися, що було створено резервну копію важливих даних і що цільові ПК мають таку ж або більшу ємність, ніж вихідні ПК, інакше буде можливе лише часткове перенесення даних.

Нові встановлення

Для нових ПК Lenovo виконає встановлення програм вручну з використанням носія для встановлення та кодів ліцензійних ключів, які будуть надані Замовником.

К3 Операція

Послуга Easy Install залежить від певних дій користувачів Замовника для належного надання послуги. Наприклад, користувачам потрібно увійти в систему на своїх поточних ПК, щоб перенести свої дані. Тому технічні спеціалісти Lenovo з візного та віддаленого обслуговування почнуть перенесення даних (і таким чином взаємодію з користувачами Замовниками) у стандартні робочі години, щоб полегшити цей процес для користувачів Замовника.

Через великий обсяг сховищ даних користувачів автоматична частина цієї послуги (перенесення даних) може тривати понад стандартні робочі години, але не потребуватимуть взаємодії з користувачами Замовника та контролю з боку людини.

Замовник визнає та дає згоду на доступ до свого Продукту Lenovo з цією метою.

Віддалений доступ

У випадках, коли членам команди з віддаленої роботи потрібно працювати безпосередньо на ПК Замовника, вони робитимуть це лише з дозволу Замовника і лише в цілях, пов'язаних із наданням такої послуги. Користувач Замовника зможе спостерігати за всім процесом доступу до ПК Замовника, оскільки такий доступ здійснюватиметься за допомогою методу спільного доступу до робочого столу.

Часові межі

Послуга Easy Install — це **послуга за фіксованою ціною**, в якій використовується зазначений нижче **розподіл часу для роботи спеціалістів**:

Часовий проміжок для роботи на місці. Робота технічного спеціаліста з перенесення даних або встановлення ПК триватиме до 80 хвилин на місці на один блок (де «блок» — це або встановлення на окремому ПК, або окреме перенесення даних з вихідного на цільовий ПК). Цей проміжок часу є достатнім для налаштування середовища ОС та встановлення програм чи виконання автоматизованого перенесення програм, а також забезпечує автоматизоване перенесення даних. Цей проміжок часу також є достатнім для усунення несправностей.

Проміжок часу для автоматизованого перенесення даних. Цей період часу залежить від кількості даних, які потрібно перенести, та пропускної здатності, доступної для перенесення даних. З огляду на це Lenovo не може передбачити, скільки часу це триватиме, і покладатиметься у виконанні цього завдання на інструмент автоматизації перенесення даних Lenovo, що здійснюватиметься без нагляду.

Проміжок часу для забезпечення якості після встановлення/перенесення даних. Команда, що працює віддалено, буде на зв'язку, щоб перевірити успішне завершення завдання, і у неї буде трохи більше 20 хвилин для здійснення всіх перевірок після встановлення/перенесення даних, усунення несправностей та забезпечення якості.

К4. Винятки щодо Послуги

Наведені нижче дії не виконуються у межах послуги Easy Install за фіксованою ціною:

- a) Завершення перенесення даних або розгортання, які були ініційовані до початку обслуговування Lenovo.
- b) Клонування вихідного ПК на цільовий ПК.
- c) Перенесення внутрішніх компонентів апаратного обладнання з вихідних на цільові ПК, наприклад, перенесення жорстких дисків, відеокарт, модулів пам'яті тощо.
- d) Збирання апаратного обладнання (наприклад, будування робочих станцій з модульного апаратного обладнання, як-от збирання ПК шляхом інтеграції материнської плати, процесора, пам'яті, джерела живлення, корпусу тощо)
- e) Ремонт вихідних (старих) ПК. Замовник повинен переконатися в тому, що всі вихідні ПК у повністю робочому стані до початку обслуговування Lenovo.

- f) Збільшення ємності нових ПК. Цільові (нові) ПК Замовника повинні мати таку саму або більшу ємність, ніж їхні вихідні (наявні/старі) ПК.

K5. Загальні умови послуг Easy Install

- a) Замовник зобов'язується оперативно реагувати на електронні повідомлення Lenovo або спілкування телефоном, щоб забезпечити ефективне планування. Ненадання відповідей на такі запити щодо планування більше трьох разів протягом чотирьох тижнів призведе до втрати пріоритетності в черзі надання послуг Lenovo.
- b) Lenovo припинить надання послуги та вважатиме її успішно наданою, якщо Замовник не відповідатиме на запити щодо планування Lenovo протягом шести місяців з моменту першої спроби Lenovo зв'язатися із Замовником.
- c) Виїзне обслуговування зі встановлення обмежується територіями, до яких легко дістатися транспортним засобом і без використання спеціальних інструментів або обладнання.
- d) У разі потреби у підключенні Lenovo застарілих, старих (7 років або більше) периферійних пристроїв або периферійних пристроїв без самоналаштування, які не підтримуються ОС Windows, Lenovo докладе всіх зусиль, щоб підключити їх протягом періоду часу, виділеного для надання послуги, проте у списку пріоритетів Lenovo такі послуги будуть останніми. Однак Lenovo не зобов'язана буде приводити їх у функціональний стан у межах виділеного часу, протягом якого Lenovo має надати цю послугу.
- e) Lenovo встановить стороннє програмне забезпечення на старих і нових ПК Замовника, що дозволить автоматизувати перенесення програм і даних користувача ПК. Ліцензія на таке програмне забезпечення надається лише для одноразового використання для перенесення даних, а пов'язані з нею витрати включені в послугу Lenovo. Програмне забезпечення залишиться встановленим на пристроях користувача, проте воно перестане функціонувати після завершення Lenovo процесу перенесення даних.
- f) У разі встановлення Lenovo програм вручну Lenovo використовуватиме рекомендований шлях встановлення (за промовчанням) постачальника програм у меню встановлення. Ми не матимемо часу на індивідуальне налаштування середовищ програм під час встановлення.
- g) Замовник бере на себе відповідальність за підтвердження правильної роботи програм після їхнього встановлення та негайне повідомлення Lenovo у разі виникнення проблем.
- h) Послугу Easy Install буде завершено, коли віддалена перевірка забезпечення якості підтвердить її успішне надання Замовнику/користувачу ПК Замовника. Ми зробимо три спроби зв'язатися з користувачем електронною поштою, однак, якщо Lenovo не отримає відповіді від користувача протягом трьох робочих днів після третьої спроби зв'язатися з ним, Lenovo розглядатиме цю послугу як успішно надану.
- i) Lenovo не несе відповідальності за будь-яку втрату даних, що виникла в результаті будь-яких послуг зі встановлення, зокрема перенесення даних. Замовник несе відповідальність за створення всіх резервних копій.
- j) Замовник зобов'язується на вимогу захищати, відшкодувати збитки та звільняти від відповідальності Lenovo щодо будь-яких претензій або дій третіх сторін, що виникають унаслідок: (а) неотримання Замовником або недотримання ним вимог відповідної ліцензії, прав інтелектуальної власності або будь-яких інших дозволів, нормативних сертифікатів або дозволів, пов'язаних із будь-якими сторонніми продуктами, включно з програмним забезпеченням, яке Замовник просить встановити або інтегрувати разом з продуктом Lenovo у межах Послуг; (б) будь-яких неточних заяв щодо наявності будь-якої ліцензії на експорт або будь-яких звинувачень, висунутих проти Lenovo через порушення або ймовірні порушення Замовником чинних законів, нормативно-правових актів і наказів щодо експорту.
- k) Скасування послуги Easy Install можливе протягом 45 днів із моменту виставлення рахунка на послугу. Цю послугу не можна буде скасувати за 24 години до запланованого початку розгортання, навіть у ситуаціях, коли розгортання було заплановано протягом 45 днів із моменту виставлення рахунка.
- l) Lenovo надзвичайно залежить від виконання Замовником своїх обов'язків. Отже, Lenovo залишає за собою право відмовити в наданні послуги Easy Install у разі, якщо спроба запланованого надання послуг виконується з дотриманням Обов'язків Замовника, які не були виконані.

K6. Обов'язки Замовника

- a) Інтернет-з'єднання на території Замовника має бути повністю функціональним до прибуття технічного спеціаліста Lenovo, оскільки Lenovo воно може знадобитися для завантаження драйверів, віддаленого втручання тощо.
- b) Очікується, що ІТ-відділ Замовника буде доступний на вимогу, якщо знадобиться підтримка, пов'язана з інфраструктурою.
- c) Замовник повинен забезпечити наявність і чинність кодів ліцензій на програмне забезпечення на випадок необхідності встановлення оновлених програм або їхнє встановлення вручну.
- d) Замовник бере на себе всю відповідальність за виконання всіх вимог щодо ліцензування програмного забезпечення. Замовник дає дозвіл технічному спеціалісту Lenovo прийняти всі ліцензійні угоди від імені Замовника, які є необхідними у межах процесу встановлення, якщо Замовник не надасть інших письмових вказівок. Замовник несе відповідальність за перевірку правильності роботи програм після їхнього встановлення.

У разі замовлення виїзного обслуговування:

- e) Замовник повинен забезпечити перебування старих і нових ПК в будівлі, де буде здійснюватися перенесення даних.
- f) Замовник повинен забезпечити вільний, безпечний, достатній і своєчасний доступ до приміщень і продуктів Замовника, включно з паркуванням, просторим робочим місцем і електроживленням.
- g) Замовник повинен переконатися, що спільні, підключені до мережі периферійні пристрої (як-от принтери/сканери) повністю функціонують від самого початку. Якщо це не так, їх буде виключено з інтеграції під час налаштування

цільового ПК.

У разі потреби в перенесенні програм і даних

- h) Користувачі Замовника нададуть Lenovo список спільних принтерів/сканерів (або вкажуть їх), які вони регулярно використовують, щоб їх можна було правильно налаштувати.

K7. Плата за додаткові Послуги

За поїздки до місць розташування на відстань понад 50 миль від центру найближчого центру доставки Lenovo стягується плата, зазначена в ціновій пропозиції, а **за поїздки до додаткових місць** також стягується додаткова плата, зазначена в ціновій пропозиції.

Вивезення, утилізація/переробка обладнання, безпечне знищення даних, відновлювальний ремонт/перепродаж небажаних ПК Замовника від імені Замовника не включені у послугу та є додатковими послугами з переробки, які Lenovo може надати. Якщо Замовнику потрібні такі послуги від нас, Lenovo з радістю обговорить це, коли Lenovo зв'яжеться, щоб організувати надання послуги Easy Install, та надасть Замовнику цінову пропозицію на такі послуги.

Перенесення даних з інших джерел, як-от інші жорсткі диски, не будуть включені в обсяг цієї послуги за вказаною ціною та можуть вимагати від Замовника оплати додаткового часу роботи технічного спеціаліста.

Додатковий час для додаткових послуг на місці. Якщо Замовнику знадобиться додаткова пов'язана робота, щодо якої Замовник хотів би отримати допомогу від Lenovo, проте яка виходить за межі послуги Lenovo (як описано вище), Замовник зможе замовити додатковий час підтримки онлайн з кроком у 30 хвилин, і, якщо це можливо (з урахуванням ресурсів), час буде надано негайно. Додатковий час можна придбати до або навіть під час надання послуги. Lenovo зможе надати такі додаткові послуги або за допомогою наявного на місці технічного спеціаліста, або за допомогою віддалених ресурсів (якщо технічний спеціаліст на місці не зможе продовжити візит). Зауважте, що така робота проводитиметься за наявності часу та матеріалів і залежатиме від доступності людських ресурсів.

L. Підтримка інтегрованих рішень Lenovo

Ця Послуга надає доступ до технічних спеціалістів передового рівня підтримки інтегрованих рішень (далі — «LISS») і до єдиної контактної особи для всіх ваших інтегрованих рішень Lenovo. Для цілей цієї Послуги «Інтегровані рішення Lenovo» означає рішення, запропоноване Lenovo, яке може складатися з комбінації продуктів Lenovo та не Lenovo (наприклад, апаратного обладнання, програмного забезпечення та послуг). При зверненні до технічного спеціаліста з підтримки інтегрованих рішень Lenovo ви зобов'язані дотримуватися процедур з визначення несправності під керівництвом технічного спеціаліста. Технічний спеціаліст спробує визначити та усунути несправність телефоном та може попросити вас завантажити та встановити оновлення програмного забезпечення. Технічний спеціаліст LISS визначить, чи пов'язана проблема з апаратним обладнанням, програмним забезпеченням або підключенням, і допоможе вирішити її у такий спосіб:

Апаратне обладнання, що надається в Інтегрованому рішенні Lenovo

- A. У разі виникнення проблем з апаратним обладнанням Lenovo, на яке поширюється дія Обмеженої гарантії Lenovo, та протягом відповідного гарантійного періоду, які не можуть бути вирішені телефоном, технічним спеціалістом LISS будуть організовані послуги з ремонту або заміни продукту, на розсуд Lenovo, відповідно до застосовної гарантійної послуги щодо продукту. Якщо термін дії Обмеженої гарантії Lenovo закінчиться для апаратного обладнання Lenovo, то Lenovo проведе діагностику та надасть цінову пропозицію для прийняття Замовником перед будь-яким ремонтом.
- B. Якщо проблема з вашим Інтегрованим рішенням Lenovo спричинена апаратним обладнанням третьої сторони, Lenovo залучить виробника такого апаратного обладнання та координуватиме ремонт або заміну дефектного продукту відповідно до умов гарантійного обслуговування або процесу обслуговування поза гарантією, що надається стороннім виробником.

Програмне забезпечення, що надається в Інтегрованому рішенні Lenovo

- A. Послуга підтримки інтегрованого рішення Lenovo для програмного забезпечення Lenovo регулюється умовами вашої ліцензійної угоди щодо програмного забезпечення з Lenovo.
- B. Lenovo забезпечить безпосередню підтримку телефоном у разі проблем зі встановленням і базовим

використанням програмного забезпечення третьої сторони, яке Lenovo включила до вашого Інтегрованого рішення Lenovo. Lenovo зв'яжеться зі стороннім постачальником програмного забезпечення, відкриє заявку на обслуговування та організує дзвінок до постачальника програмного забезпечення від вашого імені.

Lenovo не несе відповідальності за стороннє програмне забезпечення, а також дії чи бездіяльність постачальника будь-якого програмного забезпечення. Ця Послуга доступна лише за наявності у вас необхідних ліцензій, угод про надання підтримки та правовстановлюючих документів від постачальника програмного забезпечення. Ця Послуга доступна лише для комерційних замовників.

M. Послуги «Компенсація викидів CO2»

Компенсація викидів CO2 означає підтверджене зниження викидів діоксиду вуглецю або його еквіваленту в інших парникових газах (протокол GHG), здійснене для компенсації викидів, які утворюються в іншому місці. Компенсацію викидів вимірюють у метричних тоннах еквіваленту діоксиду вуглецю (CO2e). Компенсація викидів виконується за допомогою підтримки та (або) активації різних проєктів, що компенсують викиди CO2, як-от використання альтернативних джерел енергії.

1. Основа розрахунку компенсації викидів CO2. Lenovo здійснює розрахунок відповідних викидів вуглецевого сліду продуктів для компенсації викидів на основі розрахункових викидів парникових газів за весь життєвий цикл продукту, включно з виробництвом, транспортуванням, використанням та утилізацією продукту після закінчення терміну служби. Якщо Lenovo буде відомо числовий діапазон на основі низки факторів для розрахунку Компенсації викидів, про які нам відомо, Lenovo округлить до більшого значення та вибере найбільш ефективний розрахунок, щоб забезпечити максимально ретельну компенсацію викидів для відповідного продукту.
2. Зміни в методиці. Lenovo залишає за собою право змінювати методику розрахунку Компенсації викидів CO2, якщо це доречно, наприклад:
 - a. якщо цього вимагає законодавство;
 - b. у випадках, коли переважна наукова методика обліку компенсації викидів вуглецю або інших факторів довкілля є надзвичайно сумнівною, або змінюється, і наша практика обґрунтовано вимагає оновлення для відображення цього.
3. Зміни Послуги. Елементи Послуги можуть змінюватися, якщо:
 - a. Lenovo обґрунтовано вважає, що існує вірогідність порушення екологічних або інших застосовних законів;
 - b. законодавством вимагаються інші зобов'язання щодо Компенсації викидів CO2;
 - c. Lenovo обґрунтовано вважає, що інші еквівалентні програми мають більший вплив на сталий розвиток;
 - d. змінюється постачальник послуг з Компенсації викидів Lenovo та (або) змінюються проєкти, які він підтримує.
4. Сумісні пристрої. Послуга «Компенсація викидів CO2» доступна лише із сумісними пристроями. Такі пристрої можуть змінюватися.
5. Найкращі зусилля. Lenovo докладе всіх зусиль, щоб гарантувати якість своєї Програми компенсації викидів CO2 та всіх проєктів зі зменшення викидів вуглецю, які вона підтримує. Проєкти, які Lenovo наразі підтримує, відповідають механізму чистого розвитку. Lenovo залишає за собою право на власний розсуд змінити це на еквівалентний стандарт. Допоміжні проєкти щодо Компенсації викидів CO2 будуть зареєстровані в авторитетному реєстрі щодо компенсації викидів CO2.
6. Підтвердження компенсації викидів. Lenovo надасть Замовнику документальне підтвердження послуги «Компенсація викидів CO2» та автентифікації програми за запитом. Форма такого засвідчення або документального підтвердження розробляється на розсуд Lenovo. Будь-який режим сертифікації може бути змінений на незалежний або внутрішній, але він буде порівняним з авторитетними стандартами на ринку.
7. Відсутність гарантії. Lenovo не гарантує, що будь-яка сертифікація або програма компенсації викидів CO2, створена нею, може бути використана для юридичних або податкових цілей. Якщо Lenovo пропонує вибір спільних програм зі зменшення викидів вуглецю, вона докладе всіх зусиль для їхнього застосування, проте не може цього гарантувати. Lenovo не надає гарантій щодо ефективності або результату будь-яких проєктів зі зменшення викидів вуглецю, які підтримуються цією послугою.

7 Ділові партнери Lenovo

Lenovo може укладати договори з постачальниками та дилерами (далі — «Ділові партнери») для просування, реклами та підтримки певних Послуг; однак Ділові партнери є окремими організаціями і не залежать від Lenovo. Lenovo не несе відповідальності за дії чи заяви Ділових партнерів, зобов'язання, які вони можуть мати перед вами, а також за продукти чи послуги, які вони вам надають за власними угодами. Якщо ви купуєте Послугу у Ділового партнера, вартість й умови надання цієї Послуги встановлює цей Діловий партнер.

8 Придбання Послуги в Lenovo

Оплата повинна бути одержана Lenovo або дилером Lenovo перед наданням Послуги. За винятком транзакцій за кредитними чи дебетовими картками, суми підлягають сплаті при отриманні рахунка. Ви погоджуєтесь сплатити суму, вказану в рахунку, включно зі сплатою будь-якої пені за несвоєчасну оплату. Ви відповідаєте за сплату податків у зв'язку з вашими покупками за цією Угодою. Якщо Послуга не зареєстрована в Lenovo, вам потрібно буде надати підтвердження придбання, щоб довести своє право на Послугу.

9 Політика повернення/скасування Lenovo

Якщо Послуга не була використана або зареєстрована, ви можете скасувати Послугу протягом 30 (тридцяти) днів з дати придбання та отримати повернення коштів або кредит. Для отримання права на повернення коштів або кредиту ви повинні надіслати письмове повідомлення Lenovo або продавцю протягом 30 (тридцяти) днів з дати придбання.

До заяви має додаватися копія рахунка.

10 Відкликання Послуги

Lenovo може повністю або частково відкликати будь-які Послуги, зазначені в цій Угоді, повідомивши вас про це за 1 (один) місяць. Якщо Lenovo відкликне Послугу, оплачену вами в повному обсязі, але не повністю надану вам Lenovo, Lenovo (за умови придбання цієї Послуги безпосередньо в Lenovo) поверне вам кошти у відповідній пропорції. Для отримання відшкодування за будь-які Послуги, придбані у Ділового партнера Lenovo, ви повинні звернутися безпосередньо до такого Ділового партнера.

11 Форс-мажор

За винятком платіжних зобов'язань, жодна Сторона не несе відповідальності перед іншою Стороною за будь-яке невиконання або затримку у виконанні своїх зобов'язань, якщо таке невиконання або затримка у виконанні спричинені форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили): загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безладу, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо..

12 Гарантія на Послуги

Lenovo гарантує, що Послуги надаватимуться із застосуванням обґрунтованої обережності та навичок відповідно до опису завдань, зазначених у цій Угоді для відповідної Послуги Lenovo. Ви погоджуєтесь своєчасно надавати письмове повідомлення про будь-яке недотримання цієї гарантії.

У ДОЗВОЛЕНИХ ЧИННИМ ЗАКОНОДАВСТВОМ ВИПАДКАХ ЦЯ ГАРАНТІЯ Є ВАШОЮ ВИНЯТКОВОЮ ГАРАНТІЄЮ ТА ЗАМІНЮЄ СОБОЮ ВСІ ІНШІ ГАРАНТІЇ АБО УМОВИ, ЯК ЯВНІ, ТАК І ТАКІ, ЩО МАЮТЬСЯ НА УВАЗІ, ЗОКРЕМА ГАРАНТІЇ АБО УМОВИ, ЩО МАЮТЬСЯ НА УВАЗІ, ЩОДО ТОВАРНОЇ ЯКОСТІ АБО ПРИДАТНОСТІ ДЛЯ ПЕВНИХ ЦІЛЕЙ, А ТАКОЖ БУДЬ-ЯКІ ГАРАНТІЇ АБО УМОВИ ПРО НЕПОРУШЕННЯ ПРАВ. УСЕ ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА СТОРОННІ ПРОДУКТИ НАДАЮТЬСЯ ЗА ПРИНЦИПОМ «ЯК Є» БЕЗ БУДЬ-ЯКИХ ГАРАНТІЙ ЧИ УМОВ. СТОРОННІ ВИРОБНИКИ, ПОСТАЧАЛЬНИКИ, ЛІЦЕНЗІАРИ АБО ВИДАВЦІ МОЖУТЬ НАДАВАТИ ВАМ ВЛАСНІ ГАРАНТІЇ. У ДЕЯКИХ КРАЇНАХ АБО ЮРИСДИКЦІЯХ НЕ ДОПУСКАЄТЬСЯ ОБМЕЖЕННЯ ТЕРМІНУ ДІЇ ГАРАНТІЙ, ЩО МАЮТЬСЯ НА УВАЗІ, ТОМУ ВИЩЕЗГАДАНЕ ОБМЕЖЕННЯ МОЖЕ НЕ ПОШИРЮВАТИСЯ НА ВАС.

Lenovo не гарантує безперебійної або безпомилкової роботи Послуги або усунення Lenovo всіх дефектів.

13 Обмеження відповідальності

За деяких обставин, з вини Lenovo або через порушення інших зобов'язань, ви маєте право на стягнення збитків з Lenovo. Незалежно від причин, на підставі яких ви маєте право вимагати відшкодування збитків від Lenovo (включно з суттєвим порушенням, недбалістю, введенням в оману, на підставі договору або делікту), с

укупна відповідальність Lenovo за всіма позовами, що виникли або пов'язані з кожною з Послуг, або на інших підставах, що виникли за цією Угодою, не перевищує суми фактичних прямих збитків у межах вартості Послуг, що є предметом позову. Це обмеження також поширюється на будь-яких субпідрядників або дилерів Lenovo. Це максимальний обсяг колективної відповідальності Lenovo, її дилерів та субпідрядників. Зазначені далі види збитків не мають обмежень за сумою: а) заподіяння шкоди здоров'ю (включно зі смертю); б) заподіяння шкоди нерухомому майну; с) заподіяння шкоди особистому матеріальному майну, за яке Lenovo несе одноосібну відповідальність згідно із законом.

За винятком прямо передбачених законом випадків, без можливості відмови від прав за договором, за жодних обставин Lenovo, її дилери або субпідрядники не несуть відповідальності у будь-якому із нижчеперелічених випадків, якщо було попередження про можливість їхнього виникнення:

- а) втрата чи пошкодження даних;
- б) фактичні збитки, що визначаються особливими обставинами, випадкові, штрафні чи непрямі збитки, чи будь-які економічні супутні збитки;
- с) втрачена вигода, ділові можливості, прибуток, втрата репутації або втрачена очікувана економія.

ОСКІЛЬКИ У ДЕЯКИХ КРАЇНАХ АБО ЮРИСДИКЦІЯХ НЕ ДОПУСКАЄТЬСЯ ВИКЛЮЧЕННЯ АБО ОБМЕЖЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА ВИПАДКОВІ ЧИ СУПУТНІ ЗБИТКИ, ВИЩЕЗАЗНАЧЕНІ ОБМЕЖЕННЯ АБО ВИНЯТКИ МОЖУТЬ НЕ ПОШИРЮВАТИСЯ НА ВАС.

14 Загальні положення

- A. Lenovo залишає за собою право залучати вибраних Lenovo субпідрядників для надання Послуг або будь-якої їхньої частини.
- B. Якщо Послуга включає заміну продукту або деталі, замінений продукт або деталь стає власністю Lenovo, а наданий замість цього продукт або деталь стає вашою власністю.
- C. Заміні підлягають лише незмінені продукти та деталі Lenovo. Продукти або деталі, що надаються Lenovo замість замінених, будуть справними і за своїми функціями аналогічні оригінальним продуктам або деталям. Продукти або деталі, що надаються замість замінених, можуть бути не новими. За винятком дозволених законом випадків, продукти або деталі, що надаються замість замінених, повинні мати гарантію на залишок періоду терміну дії гарантії на оригінальний продукт.
- D. Продукти та деталі, передані на ремонт, замість ремонту можуть бути замінені відремонтованими продуктами або деталями такого самого типу. Ремонт продуктів і деталей може здійснюватися з використанням відремонтованих деталей. Ремонт продукту може призвести до втрати даних, якщо продукт, що ремонтується, може зберігати дані користувача. За жодних обставин Lenovo не несе відповідальності за втрату даних або відомостей, що містяться в продукті або будь-яких його деталях, до яких може бути надано доступ Lenovo під час надання Послуг, що надаються за цією Угодою.
- E. У частині, що стосується цієї операції, кожен з нас відповідає за нагляд, керівництво, контроль і виплату винагороди своєму власному відповідному персоналу.
- F. Ми можемо спілкуватися одне з одним електронними засобами зв'язку, і такі комунікації прирівнюються до підписаних письмових документів у дозволених законом випадках. Ідентифікатора (що називається «ідентифікатором користувача»), що міститься в електронному документі, за законом достатньо для засвідчення особи відправника та справжності документа.
- G. Кожен із нас може укладати аналогічні угоди з іншими.
- H. Ми надаємо одне одному лише ліцензію та права, зазначені у відповідних ліцензійних угодах. Жодні інші ліцензії або права (включно з ліцензіями або правами за патентами) не надаються ані прямо, ані опосередковано, ані іншим способом.
- I. Ви погоджуєтесь не здійснювати перепродаж Послуги. Будь-яка спроба зробити це без письмової згоди Lenovo не матиме юридичної сили.
- J. Ви відповідаєте за вибір Послуг, що відповідають вашим потребам, та за результати, які ви отримуєте при використанні Послуг.
- K. Жоден з нас не подаватиме позови (незалежно від їхньої форми) у результаті або у зв'язку з цією Угодою або правочином за цією Угодою, якщо сплине більше двох років після виникнення підстав для позову, якщо інше не передбачено чинним місцевим законодавством. Після цього строку будь-які позови за цією Угодою або правочином за цією Угодою, а також усі відповідні права, пов'язані з таким позовом, втрачають чинність, якщо інше не передбачено чинним законодавством без можливості відмови або обмеження відповідальності за договором.
- L. Жоден із нас не надає іншій Стороні права використовувати товарні знаки, комерційні найменування чи інші зазначення в рекламі чи публікаціях без попередньої письмової згоди.
- M. У разі визнання будь-якого положення цієї Угоди недійсним або нездійсненням інші положення цієї Угоди зберігають юридичну силу та діють у повному обсязі.
- N. Обов'язок Lenovo щодо надання Послуг обумовлений проходженням вами процесу Реєстрації та (або) Активації.
- O. Lenovo та її афілійовані компанії, Ділові партнери, дилери та субпідрядники можуть опрацьовувати, зберігати та використовувати інформацію про ваші операції та ваші контактні дані, включно з повним іменем, номерами телефонів, поштовою та електронною адресами, з метою опрацювання та виконання вашої операції в будь-якій точці, де вони провадять свою діяльність. Ми також можемо зв'язатися з вами для повідомлення вас про відкриття будь-якого продукту, проблеми з безпекою або дії щодо обслуговування. У дозволених місцевим законодавством випадках ми можемо використовувати цю інформацію для з'ясування того, чи ви задоволені нашими продуктами чи послугами, або для надання вам інформації про інші продукти та послуги. Ви можете будь-якої миті відмовитися від подальшого отримання подібних повідомлень від нас. Для досягнення цих цілей ми можемо передавати ваші дані до будь-якої країни, де ми здійснюємо свою діяльність; ми можемо

надавати їх організаціям, які діють від нашого імені, або розкривати їх на вимогу закону. При цьому ми не будемо продавати чи іншим чином передавати отримані від вас дані, за допомогою яких можна встановити вашу особу, третім сторонам для здійснення ними власного прямого маркетингу без вашої згоди.

- P. Кожен із нас дотримуватиметься всіх законів і нормативно-правових актів, дія яких поширюється на цю Угоду.
- Q. Замовник не має права повністю або частково переуступати цю Угоду без попередньої письмової згоди Lenovo. Будь-яка спроба зробити це не матиме юридичної сили. Жоден із нас безпідставно не відмовлятиме у наданні такої згоди. Переуступка цієї Угоди будь-ким з нас нашій афілійованій компанії або організації- правонаступнику в ході злиття або поглинання не вимагає згоди іншої Сторони. Lenovo також може передавати свої права на оплату за цією Угодою без вашої згоди.
- R. Будь-які умови, які за своїм характером повинні залишатися чинними після припинення дії цієї Угоди, продовжують діяти в повному обсязі до їхнього виконання та поширюються на наших відповідних правонаступників і цесіонаріїв.
- S. Кожен із нас цим відмовляється від нашого права на розгляд судом присяжних будь-якого позову, що

виникає у зв'язку з цією Угодою або пов'язаний з нею. Конвенція ООН про договори міжнародної купівлі-продажу товарів не застосовується. Жодне положення цієї Угоди не впливає на будь-які законні права споживачів, від яких не можна відмовитися або які не можна обмежити за договором.

15 Географічне охоплення та Законодавство, що регулює

Права, обов'язки та зобов'язання кожної зі Сторін діють лише в країні придбання, за винятком усіх ліцензій, що діють відповідно до своїх умов. Якщо прямо не вказано інше, ця Угода регулюється законодавством країни придбання вами Послуги.

ЧАСТИНА 2. ОСОБЛИВІ УМОВИ ДЛЯ ОКРЕМИХ КРАЇН

Європа, Близький Схід, Африка (EMEA)

Зазначені нижче положення Угоди про надання послуг Lenovo (далі — «Угода») будуть замінені положеннями, наведеними в цьому розділі. Усі положення та умови Угоди, які не змінені нижче, залишаються без змін і діють у повному обсязі.

Н. Підтримка Premium Care

Premium Care — це додаткова послуга, доступна для окремих продуктів апаратного обладнання Lenovo лише за додаткову плату. Послуга Premium Care застосовується лише у тих випадках, коли ви її придбали. Задля уникнення неоднозначності тлумачення, послуга Premium Care не є стандартною пропозицією / пропозицією за промовчанням. У разі її придбання послуга Premium Care діятиме паралельно з Обмеженою гарантією Lenovo. Це не вплине на жодні ваші законні права, передбачені Законом про захист прав споживачів.

Послуга Premium Care включатиме:

- доступ до центру взаємодії із замовниками;
- вирішення гарантійних випадків;
- віддалене вирішення випадків;
- підтримку програмного забезпечення, що підтримується компанією-виробником оригінального обладнання (далі — «ОЕМ»);
- комплексну підтримку програмного забезпечення;
- супровід із запуску;
- щорічну перевірку стану системи.

Н.1 Центр взаємодії із замовниками

Центр взаємодії із замовниками Premium Care працює з **8:00 до 23:00 (часовий пояс UTC+2)** у робочі дні, крім усіх застосовних місцевих свят. **Часи обслуговування Premium Care**, які визначені цим пунктом, **діють до 31 березня 2024 року**. В подальшому часи обслуговування Premium Care **можуть бути пролонговані або змінені**.

Центр взаємодії із замовниками Premium Care надає такі послуги:

- віддалене виявлення несправностей та супровід з діагностики (включно з можливістю підключення до вашої системи або продуктів за допомогою безпечного інтернет-з'єднання);
- оцінка необхідності та, якщо це вважається доцільним, надання Підтримки програмного забезпечення, що підтримується виробником оригінального обладнання (ОЕМ), як визначено нижче;
- надання інформації про організацію вирішення вашого гарантійного випадку для відстеження, контролю виконання та закриття питання;
- підтвердження серійного номера вашого продукту та прав на послуги;
- визначення, чи є ваш випадок гарантійним і чи може ваш гарантійний випадок бути врегульованим одним шляхом застосування однієї з послуг Підтримки Premium Care, визначених у цьому розділі Н (на розсуд Lenovo);

- f) оцінка необхідності та, якщо це вважається доцільним, надання послуг на місці (за винятком планшетів).

Н.2 Вирішення гарантійних випадків: виїзне обслуговування

- a) Після завершення виявлення несправностей Центром взаємодії із замовниками Premium Care Lenovo надасть (якщо це необхідно на розсуд Lenovo) виїзне обслуговування за вашим зареєстрованим розташуванням для вирішення вашого гарантійного випадку.
- b) Виїзне обслуговування доступне в деяких регіонах. Інформацію про зони обслуговування можна отримати, звернувшись до Контактного центру Lenovo. За межами стандартної зони обслуговування Постачальника послуг може стягуватися додаткова плата. Якщо виявлення несправностей Центром взаємодії із замовниками Premium Care телефоном було завершено до 14:00 за місцевим часом, технічний спеціаліст постачальника послуг прибуде до вас наступного робочого дня. Ця Послуга доступна з 9:00 до 17:00 з понеділка по п'ятницю, крім святкових днів. При зверненні за підтримкою до Центру взаємодії із замовниками після 14:00 за місцевим часом термін направлення до вас технічного спеціаліста постачальника послуг збільшиться ще на один робочий день. Ця Послуга надається за умови наявності запчастин. Ви повинні надати відповідну робочу зону для розбирання та збирання продукту. Можливо, деякі ремонтні роботи потрібно буде виконати в сервісному центрі. У такому разі

постачальник послуг відправить продукт у сервісний центр і поверне вам відремонтований товар або замінить його власним коштом.

- c) Виїзне обслуговування:
- I. доступне лише на деяких моделях продуктів Lenovo, а саме: ноутбуки, настільні комп'ютери та універсальні пристрої;
 - II. постачальник послуг Lenovo може повідомити вас про очікуваний час прибуття та у такому разі попросить підтвердити вашу присутність у відповідному місці у цей час. Час прибуття залежатиме від вашого зареєстрованого розташування та вашого швидкого реагування на запит Lenovo щодо підтвердження часу прибуття;
 - III. не гарантує вирішення гарантійного випадку або вирішення гарантійного випадку протягом певного періоду часу;
 - IV. вимагає, щоб у тих випадках, коли ви недоступні за своїм зареєстрованим розташуванням після підтвердження вами вашої присутності в очікуваний час прибуття, постачальник послуг Lenovo залишив контактні дані для підтвердження візиту спеціаліста Lenovo. У разі неодноразової відсутності Lenovo може стягувати додаткову плату за будь-які необхідні подальші візити.

Н.3 Вирішення гарантійних випадків: віддалено

Після виявлення несправностей Центром взаємодії із замовниками Premium Care Lenovo може за потреби (на розсуд Lenovo) спробувати віддалено вирішити ваш гарантійний випадок.

Н.4 Підтримка програмного забезпечення, що підтримується OEM

Підтримка програмного забезпечення, що підтримується OEM, включає надання Lenovo єдиної контактної особи та спільну взаємодію з OEM з питань, пов'язаних із програмним забезпеченням, що підтримується OEM, за таких умов:

- a) надання допомоги щодо операційної системи та налаштування у зв'язку з програмним забезпеченням, що підтримується OEM (примітка: допомога з налаштування включає підтримку тільки щодо програмного забезпечення, що підтримується OEM, базових запитань/інструкцій, запитань для визначення характеристик, а також рішень/коригувань, що надаються OEM, і їхньої реалізації);
- b) передовий співробітник технічної підтримки Lenovo виступає єдиною контактною особою для сприяння комунікації між вами та OEM;
- c) доки вашу проблему не буде виявлено, локалізовано та передано OEM, передовий співробітник технічної підтримки Lenovo співпрацюватиме з OEM, щоб зареєструвати вашу проблему. Після цього передовий співробітник технічної підтримки Lenovo стежитиме за вирішенням ваших проблем та повідомлятиме вас про їхній статус і запропоновані рішення;
- d) Передумовою для цієї послуги є те, що ви повинні укласти з OEM всі необхідні ліцензійні угоди та угоди на підтримку;
- e) Lenovo не несе жодної відповідальності та не відповідає за роботу програмного забезпечення, продуктів або послуг OEM;
- f) Lenovo не гарантує вирішення будь-яких проблем;
- g) ви розумієте та погоджуєтеся з тим, що OEM може не надати жодних рішень. Ви погоджуєтеся з тим, що за відсутності рішення або його неприйнятності для вас обов'язок Lenovo з надання спільної підтримки все одно буде вважатися виконаним.

Н.5 Комплексна підтримка програмного забезпечення

Lenovo докладатиме обґрунтованих зусиль для вирішення проблем, щодо яких ви звернулися до нас, проте Lenovo не може нести відповідальність за надання рішень, які або недоступні, або які виходять за межі обґрунтованих знань Lenovo, зокрема, серед іншого, якщо ваша проблема пов'язана з помилкою у програмному забезпеченні, що належить не Lenovo. Lenovo не несе жодної відповідальності за ненадання підтримки щодо такого програмного

забезпечення, що належить не Lenovo.

- a) Попередньо завантажені програми, щодо яких Lenovo надаватиме базову підтримку, включно з базовими запитаннями/інструкціями та запитаннями визначення характеристик.
 - (i) OC Windows®
 - (ii) Lenovo™ SHAREit
 - (iii) Lenovo OneKey™ Recovery
 - (iv) Lenovo REACHit
 - (v) Lenovo Companion
 - (vi) Центр рішень Lenovo
 - (vii) Lenovo Utility
 - (viii) Lenovo APP Explorer
 - (ix) Lenovo Photo Master
 - (x) Lenovo WRITEit (Pen)
 - (xi) Lenovo Onekey Recovery
- b) Стороннє програмне забезпечення, щодо якого Lenovo надаватиме базову підтримку, включно з базовими запитаннями/інструкціями та запитаннями визначення характеристик (у разі наявності ліцензії)
 - (i) Adobe® Acrobat® standard
 - (ii) Power DVD / Power 2 GO
 - (iii) Drop box (лише базові версії)
 - (iv) McAfee Live Safe
 - (v) MS Office
 - (vi) Антивірус Norton
 - (vii) Norton – Internet SecurityN
 - (viii) Skype
 - (ix) Intel 3D real sense (якщо попередньо завантажено Lenovo)
 - (x) MS Office 365

Н.6 Супровід із запуску

Послуга «Супровід із запуску» надається через Сервісний центр взаємодії із замовниками. Ця послуга допоможе вам віддалено налаштувати пристрій. За умови, що ви маєте у своєму розпорядженні все необхідне, ця Послуга може включати:

- a) Встановлення програмного забезпечення:
 - (i) установіть програмне забезпечення;
 - (ii) налаштуйте інтернет-браузер;
 - (iii) налаштуйте послуги електронної пошти;
 - (iv) установіть і налаштуйте антивірусне програмне забезпечення в системі;
 - (v) перевірте, щоб ваша система була сумісною з програмним забезпеченням, яке встановлюється;
 - (vi) виконайте необхідні оновлення програмного забезпечення, щоб переконатися, що встановлене програмне забезпечення Lenovo є актуальним;
 - (vii) створіть ярлики на робочому столі, в меню «Пуск» і панелі швидкого запуску, які допоможуть вам швидше заходити в програми.
- b) Підключіть пристрій Lenovo до мережі:
 - (viii) підключіть до 4 пристроїв до своєї бездротової мережі. Пристрої можуть включати системи, планшети, смартфони, ігрові консолі, принтери або пристрої зберігання даних;
 - (ix) переконайтеся, що ваші нові пристрої видимі та доступні через мережу;
 - (x) налаштуйте параметри безпеки мережі та підтвердьте ISP інтернет-підключення.
- c) Інша підтримка у межах послуги «Супровід із запуску», наприклад:
 - (i) інформація про підтримку та гарантію на продукт Lenovo;
 - (ii) довідкове керівництво щодо процесу реєстрації;
 - (iii) супровід з поточного виправлення та автоматичного коригування;
 - (iv) базові запитання/інструкції та запитання визначення характеристик.

Н.7 Щорічна перевірка стану системи

Передовий співробітник технічної підтримки надасть цю послугу віддалено телефоном, за винятком планшетів на базі Android.

- a) Виконайте покрокову перевірку за допомогою нашого запатентованого інструмента налаштування.
- b) Оптимізуйте налаштування та функції операційної системи відповідно до галузевих стандартів.
- c) Відкалібруйте керування пам'яттю.
- d) Отримайте цінний вільний простір на жорсткому диску.
- e) Оптимізуйте налаштування Інтернету та браузера.
- f) Заплануйте дефрагментацію та перевірки пошкоджених секторів.
- g) Оновіть важливі файли та пакети послуг Windows та активуйте автоматичні оновлення, щоб ваша система

- працювала належним чином.
- h) Використайте унікальні функції в кожній версії операційної системи.

Зауважте, що Послуга щорічної перевірки стану системи вимагає використання стороннього програмного забезпечення. Ця Послуга буде доступна вам лише в тому випадку, якщо ви приймете ліцензійну угоду з кінцевим користувачем третьої сторони. Lenovo не несе відповідальності за стороннє програмне забезпечення, а також дії чи бездіяльність стороннього постачальника будь-якого програмного забезпечення.

H.8 Ваші обов'язки

Щоб отримати доступ до Підтримки Premium Care, вам потрібно дотримуватися таких вимог:

- Надайте оригінал підтвердження покупки, якщо необхідно.
- Надайте інформацію про причини проблем із вашим Продуктом.
- Надайте відповіді на запити інформації, зокрема інформацію про серійний номер, модель Продукту, версію операційної системи та встановленого програмного забезпечення, будь-які периферійні пристрої, підключені або встановлені, будь-які відображені повідомлення про помилки, вжиті заходи або контекст до виникнення проблеми з Продуктом.
- Дотримуйтеся наших інструкцій.
- Оновіть програмне забезпечення до чинних опублікованих версій, перш ніж звертатися до нашого Сервісного центру взаємодії із замовниками.
- Не забудьте створити резервну копію програмного забезпечення та даних, оскільки будь-яке перевстановлення оригінальної версії програмного забезпечення може призвести до видалення програмного забезпечення та даних. У будь-якому випадку ви несеєте відповідальність за перевстановлення всіх інших програм, даних і паролів програмного забезпечення.

H.9 Premium Care Plus

Premium Care Plus — це багатостороння послуга, яка поєднує компоненти наших наявних послуг для комплексного та широкого спектру інструментів підтримки, коли вам потрібна допомога від Lenovo. У разі якщо ви звернетесь до нас по підтримку, наші оператори послуг застосують послугу Premium Care Plus залежно від ваших конкретних потреб.

- Умови та положення, що застосовуються до кожного інструмента послуг, наведено в цій Угоді про обслуговування персональної техніки, а саме:
- Premium Care — розділ 6.3 Н (у деяких країнах версії цієї угоди наведено в розділі 1 частини 2)
- Захист від випадкових пошкоджень (далі — «ADP») — розділ 6.3 С
- Терміновий ремонт у сервісному центрі — розділ D.3
- Герметичний акумулятор — розділ 6.2 С
- Помічник з перенесення даних Lenovo Ви можете ознайомитися з умовами та положеннями [цієї послуги](#) як частини Платформи Vantage.
- Умови [послуги](#) Lenovo Smart Performance наведено тут як частини Платформи Vantage.
 - Версія з функцією самообслуговування
 - Деякі елементи послуги, як-от Smart Performance, ви можете отримати індивідуально в будь-який час за бажанням. Якщо ви хочете отримати доступ до панелі керування компонентами Smart Performance незалежно, увійдіть до нашої [Платформи Vantage](#), яка розміщує програмне забезпечення для послуги. Із частими запитаннями про нашу [Платформу Vantage](#) можна ознайомитися [тут](#).
 - Інколи оператори послуг Lenovo використовуватимуть наше програмне забезпечення та можливості Smart Performance від вашого імені у разі вашого звернення до нас.
- Винятки для виїзного обслуговування планшетів на базі Android і хромбуків**
 - Для планшетів на базі Android і хромбуків пропонуватимуть пріоритетне рішення з ремонту за допомогою послуг кур'єрської доставки, і для них не будуть включені функції Smart Performance та Перенесення даних, які доступні через Lenovo Vantage. Гарантія на герметичний акумулятор підтримується в ноутбуках (включно з хромбуками), але не застосовується до планшетів і настільних комп'ютерів на базі Android.
 - Команди спеціалістів у зовнішньому сервісному центрі проведуть їхню оцінку та нададуть рішення проблем у межах нашої послуги «Послуги кур'єрської експрес-доставки». Вам буде надіслано інструкції та забезпечено супровід з питань доставки вашого пристрою до відповідного сервісного центру. Для отримання додаткової інформації про це див. частину 1 розділ 6.2(D3) цього документа.

Зазначений нижче текст додано у кінці розділу 6.2.

D.6 Опис пропозицій послуг з усунення несправності на наступний робочий день

- Виїзне обслуговування — зобов'язання усунення несправності наступного робочого дня. У разі неможливості усунення несправності вашого продукту телефоном його буде відремонтовано або замінено на вашій території. Технічний спеціаліст постачальника послуг буде направлений до вас на наступний робочий день.
- Ця Послуга доступна у стандартні робочі години з понеділка по п'ятницю, крім місцевих офіційних свят. При зверненні за підтримкою до колцентру після 15:00 за місцевим часом термін направлення до вас технічного спеціаліста постачальника послуг збільшиться ще на один день.
- Ця Послуга доступна лише в деяких регіонах і вимагає попереднього підтвердження Lenovo. Зверніться до Lenovo або до постачальника послуг для отримання інформації щодо доступності цієї Послуги. За межами стандартної зони обслуговування постачальника послуг може стягуватися додаткова плата. Послуга та розташування вашого

продукту повинні бути активовані в Lenovo. У разі зміни розташування вашого продукту ви будете зобов'язані активувати своє розташування знову. Інструкції щодо активації розташування можна знайти за адресою www.lenovo.com/activation. Ця Послуга може бути недоступна протягом періоду до 30 (тридцяти) днів після активації розташування. Ви повинні надати відповідну робочу зону для розбирання та збирання продукту. Можливо, деякі ремонтні роботи потрібно буде виконати в сервісному центрі. У такому разі постачальник послуг відправить продукт у сервісний центр і поверне вам відремонтований товар або замінить його власним коштом. Ця послуга доступна лише в радіусі 0–50 миль (0–80 км) від центру підтримки Lenovo.

ADP Light: розділ 6.3.C «Термін дії» замінено таким текстом:

Термін дії цієї Послуги починається з дати початку дії гарантії на відповідний Продукт. Термін дії припиняється після закінчення періоду, вказаного у вашому рахунку стосовно Послуги. Термін дії автоматично спливає після того, як відповідно до цієї Угоди будуть заявлені ідентифікаційні дані, або у разі заміни вашого Продукту за цією Угодою.

Наведений нижче розділ 6.3.1 Н додано до розділу 6.3:

ТЕРМІНОВА ЗАМІНА

Термінова заміна (далі — «ТЗ») доступна тільки для візуальних продуктів Lenovo, тобто моніторів. Замовники оформлюють стандартний дзвінок по гарантії в колцентрі або авторизованого сервісному центрі Lenovo. Після того, як колцентр або авторизований сервісний центр Lenovo визнає несправність візуального продукту та право на застосування гарантії, буде доставлено його заміну. Після отримання блоку, що замінюється, замовники зобов'язані замінити несправний монітор наданим замість нього монітором, упакувати несправний монітор у пакувальний матеріал, в якому містився наданий монітор, і повернути монітор на вказану адресу.

Примітка. Для повернення несправного продукту замовникам надається 10 робочих днів. У разі невиконання цієї вимоги замовникам виставляється рахунок на наданий блок. Наданий замість несправного блок може бути не новим, але повинен мати аналогічні (або вищі) параметри.

Наведений нижче розділ 6.3.J додано до розділу 6.3:

ЗАХИСТ ЕКРАНА

Послуга доступна лише в країні її придбання та реєстрації.

1. ПОСЛУГА ЗАХИСТУ ЕКРАНА

- a) Продукт, на який поширюється дія. Тільки планшетні пристрої Lenovo, зазначені у вашому рахунку або підтвердженні придбання.
- b) Обсяг Послуги. Lenovo здійснить ремонт або заміну Продукту у разі виникнення несправностей, що впливають на роботу РК-екрана за нормальних умов експлуатації через випадковий удар або падіння Продукту.
- c) Термін дії. Термін дії Послуги починається з дати початку дії гарантії на відповідний Продукт. Термін дії припиняється після закінчення періоду, вказаного у вашому рахунку стосовно Послуги. Термін дії автоматично спливає у разі ремонту або заміни вашого Продукту за цією Угодою.

Якщо Послуга включає заміну вашого Продукту або деталі, замінений Продукт або деталь стає власністю Lenovo, а наданий замість цього Продукт або деталь стає вашою власністю. Ви повинні повернути замінений Продукт або деталь відповідно до вказівок Постачальника послуг. Продукти або деталі, що надаються Lenovo замість замінених, можуть не бути новими, проте вони будуть справними і за своїми функціями принаймні аналогічними оригінальним продуктам або деталям.

Послуга не поширюється на: вбудовані об'єкти камер, акумулятори, електричні лампи, карти пам'яті, дротові з'єднання, мережні адаптери, футляри або чохла для перенесення, стилуси та ручки-дигітайзери, підставки, док-станції, реплікатори портів, компоненти Продукту, встановлені у вашому Продукті під час придбання, включно з внутрішнім центральним процесором, вбудованим жорстким диском, зовнішньою клавіатурою, додатковими функціями, встановленими Lenovo при купівлі Продукту, зовнішніми колонками, аксесуарами, придбаними на додаток до системного блоку, сторонніми продуктами (що не мають логотипу Lenovo), навіть якщо вони продаються Lenovo, або будь-яким Продуктом, відремонтованим не Lenovo або не авторизованим постачальником послуг Lenovo.

Крім того, ця Послуга не поширюється на:

- (i) нормальний знос Продукту;
- (ii) проливання рідини на Продукт, у тому числі на клавіатуру, РК-монітор, мікрофон, усі штекери та кнопки;
- (iii) стрибки напруги, що пошкоджують електросхему продуктів;
- (iv) функціональні або конструктивні несправності, викликані іншими причинами;

- (v) заміні деталі або витратні матеріали (наприклад, акумулятори);
- (vi) косметичні пошкодження (наприклад, подряпини, відколи або тріщини, що не впливають на роботу або структурну цілісність Продукту);
- (vii) пошкодження, спричинені некоректним використанням, використанням не за призначенням, несанкціонованою модифікацією, експлуатацією у невідповідному фізичному чи операційному середовищі, неналежним обслуговуванням особами, які не є авторизованими постачальниками послуг Lenovo, зняттям оригінальних деталей або зміною Продукту чи ідентифікаційних етикеток;
- (viii) пошкодження, спричинені продуктами, на які не поширюється дія цієї Угоди, або біологічно небезпечними речовинами, виділеннями людини чи тварин.

Особливі умови для окремих країн

Південно-Африканська Республіка

Н.2 Вирішення гарантійних випадків: виїзне обслуговування: наведений нижче розділ Н.2.b замінено таким текстом:

Послуга на наступний робочий день доступна лише в таких містах і в радіусі 0–50 км від них: Йоганнесбург, Кейптаун, Дурбан, Порт-Елізабет, Блумфонтейн. Замовникам, що перебувають у радіусі понад 50 км від перелічених міст, буде надано кур'єрські послуги (вивезення/повернення Партнером), якщо виявлення несправностей Центром взаємодії із замовниками Premium Care телефоном було завершено до 15:00 за місцевим часом, технічний спеціаліст постачальника послуг прибуде до вас наступного робочого дня. Ця Послуга доступна з 8:00 до 17:00 з понеділка по п'ятницю, крім святкових днів. При зверненні за підтримкою до Центру взаємодії із замовниками після 15:00 за місцевим часом термін направлення до вас технічного спеціаліста постачальника послуг збільшиться ще на один робочий день. Ця Послуга надається за умови наявності запчастин. Ви повинні надати відповідну робочу зону для розбирання та збирання продукту. Можливо, деякі ремонтні роботи потрібно буде виконати в сервісному центрі. У такому разі постачальник послуг відправить продукт у сервісний центр і поверне вам відремонтований товар або замінить його власним коштом.

Велика Британія

Розділ 6.2. D1 замінено таким текстом:

D.1. Обслуговування у сервісному центрі. У разі неможливості усунення несправності у вашому продукті телефоном або за допомогою блоку, що замінюється замовником (далі — «CRU»), ремонт або заміна вашого продукту здійснюватимуться у вказаному сервісному центрі. Ви відповідальні за вимкнення продукту, його пакування в контейнер для перевезення та відправку продукту у вказаний сервісний центр. Витрати на доставку оплачуєте ви. Постачальник послуг поверне вам відремонтований або замінений продукт власним коштом.

Розділи 6.2, E5, E6 замінені таким текстом:

E.5 і E.6. Виїзне обслуговування: протягом двох робочих днів і на наступний робочий день. Для дотримання терміну реагування звернення до служби підтримки вказаного сервісного центру має бути здійснено до 15:00 за місцевим часом Великої Британії.

Франція

Розділ 6.2, D1 замінено таким текстом:

D.1. Обслуговування у сервісному центрі. У разі неможливості усунення несправності у вашому продукті телефоном або за допомогою блоку, що замінюється замовником (далі — «CRU»), ремонт або заміна вашого продукту здійснюватимуться у вказаному сервісному центрі. Ви відповідальні за вимкнення продукту, його пакування в контейнер для перевезення та відправку продукту у вказаний сервісний центр. Витрати на доставку оплачуєте ви. Постачальник послуг поверне вам відремонтований або замінений продукт власним коштом.

Розділи 6.2, D5, D6 «Термін усунення несправностей за зверненням до служби підтримки» замінено таким текстом:
Виїзне обслуговування: протягом двох робочих днів і на наступний робочий день. Для дотримання терміну реагування звернення до служби підтримки має бути здійснено до 15:00 за місцевим часом.

Розділ 6.2 D4 замінено таким текстом:

У разі неможливості усунення несправності вашого продукту телефоном або за допомогою CRU його буде відремонтовано або замінено на вашій території. Ця Послуга доступна у стандартні робочі години з понеділка по п'ятницю, крім святкових днів. Ви повинні надати відповідну робочу зону для розбирання та збирання продукту. При наданні Послуги вдома

дорослий має бути присутнім протягом усього візиту технічного спеціаліста сервісної служби. На розсуд Lenovo з метою подальшого вивчення, перевірки роботи тощо може знадобитися проведення деяких ремонтних робіт у сервісному центрі. У такому разі постачальник послуг відправить продукт у сервісний центр і поверне вам відремонтований товар або замінить його власним коштом.

Болгарія, Буркіна-Фасо, Бурунді, Камерун, Кабо-Верде, Чад, Демократична Республіка Конго, Республіка Конго, Афганістан, Албанія, Алжир, Ангола, Вірменія, Азербайджан, Бахрейн, Білорусь, Боснія і Герцеговина, Ботсвана, Хорватія, Кіпр, Чеська Республіка, Єгипет, Ефіопія, Французька Полінезія, Габон, Гамбія, Гана, Угорщина, Ірак, Йорданія, Казахстан, Кенія, Кувейт, Киргизстан, Ліван, Лівія, Македонія, Малаві, Мадагаскар, Малі, Мальта, Мавританія, Маврикій, Молдова, Чорногорія, Марокко, Мозамбік, Нігер, Нігерія, Оман, Пакистан, Польща, Катар, Румунія, Росія, Руанда, Сан-Томе і Принсіпі, Саудівська Аравія, Сенегал, Сербія, Сейшельські острови, Сьєрра-Леоне, Словаччина, Словенія, Південно-Африканська Республіка, Таджикистан, Танзанія, Того, Туніс, Туркменістан, ОАЕ, Уганда, Україна, Узбекистан, Західний берег ріки Йордан/сектор Газа, Замбія, Зімбабве

Пункт К розділу «Загальні положення» видалено та замінено таким текстом:

Права, обов'язки та зобов'язання кожної із Сторін діють лише в країні, для якої Послуга була зареєстрована в Lenovo, за винятком усіх ліцензій, що діють відповідно до своїх умов. Ця Угода регулюється законодавством Гонконгу.

Естонія, Латвія, Литва

Пункт К розділу «Загальні положення» видалено та замінено таким текстом:

Права, обов'язки та зобов'язання кожної зі Сторін діють лише в країні придбання, за винятком усіх ліцензій, що діють відповідно до своїх умов. Ця Угода регулюється законодавством Фінляндії.

Ісландія

Пункт К розділу «Загальні положення» видалено та замінено таким текстом:

Права, обов'язки та зобов'язання кожної із Сторін діють лише в країні, для якої Послуга була придбана, за винятком усіх ліцензій, що діють відповідно до своїх умов. Ця Угода регулюється законодавством Данії.

Люксембург

Пункт К розділу «Загальні положення» видалено та замінено таким текстом:

Права, обов'язки та зобов'язання кожної із Сторін діють лише в країні, для якої Послуга була придбана, за винятком усіх ліцензій, що діють відповідно до своїх умов. Ця Угода регулюється законодавством Бельгії.

