

ANEXO I GARANTÍA Y POST VENTA DE LAS PARTES

La Garantía Limitada de Lenovo y el proceso de Post Venta consta de las siguientes partes:

Parte 1 – Términos generales de la garantía

Parte 2 – Información sobre el servicio de garantía

PARTE 1 – TÉRMINOS GENERALES DE LA GARANTÍA

La Garantía Limitada de Lenovo sólo se aplica a las partes de Lenovo adquiridas para uso propio y no para ser distribuidos. La Garantía de Lenovo es aplicable únicamente para el beneficio del Usuario final (para efectos de este Anexo el “Cliente”).

El cliente deberá indicar el número de serie de su equipo Lenovo, para que la página web muestre, exclusivamente, las partes que son compatibles con dicho equipo. Así, el cliente puede determinar cuáles son las partes compatibles con su computadora, antes de realizar la compra.

Cobertura de esta Garantía

El periodo de garantía de la parte inicia a partir de la fecha original de compra o fecha de entrega efectiva al cliente, tal como aparece en la factura o el recibo de compra o como lo especifique Lenovo de otro modo. El periodo de garantía y el tipo de servicio de garantía que se aplican a su parte son los que se especifican en la “**Parte 2 – Información sobre el servicio de garantía**” más abajo. Salvo pacto expreso en contrario y por escrito de Lenovo para una parte en particular, esta garantía solamente se aplica a las partes en el país de compra.

Cómo obtener el Servicio de Garantía

Si la parte no funciona correctamente durante el periodo de garantía, puede obtener servicio de garantía poniéndose en contacto con Lenovo a través del portal web www.support.lenovo.com; ingresando el número de serie del producto Lenovo al que se incorporó la parte adquirida.

Responsabilidades del cliente por el servicio de garantía

Antes de prestar el servicio de garantía, el cliente debe haber agotado los procedimientos de solicitud de servicio especificadas por Lenovo indicadas a continuación:

Acciones a seguir por el cliente para la atención de garantías por parte de Lenovo.

El cliente debe realizar la solicitud de garantía a Lenovo mediante la página web de soporte www.support.lenovo.com; y debe proporcionar la información suficiente sobre la falla: registro fotográfico de la parte, captura de pantalla (si aplica), orden de compra, número de parte, comprobante de compra y serial de la parte.

Sujeto a variación, Lenovo intentará diagnosticar y resolver el problema por correo electrónico o mediante asistencia remota en un plazo máximo de 5 días hábiles. Lenovo podrá solicitar información adicional de así considerarlo necesario.

LA PARTE DEBE ESTAR INSTALADA (O SER USADA) EN EL MISMO EQUIPO CUYO NÚMERO DE SERIE FUE INDICADO PREVIAMENTE POR EL CLIENTE.

Si el problema no se puede resolver por correo electrónico o mediante asistencia remota, Lenovo dispondrá la gestión de soporte según el servicio de garantía designado para la parte en la “Parte 2 – Información sobre el servicio de garantía”.

Si previa revisión técnica de la parte, Lenovo determina que no es posible repararla, Lenovo contactará al Cliente para determinar la solución a su caso, lo cual puede incluir la sustitución de la parte por otra, o el reembolso.

Sustitución de partes

Cuando el servicio de garantía implique la sustitución de la parte, la parte sustituida pasará a ser propiedad de Lenovo y la parte de sustitución pasará a ser del Cliente. Considerando que las partes ofrecidas en el sitio web son reacondicionadas y/o reparadas, la parte de sustitución proporcionada por Lenovo también será reacondicionada, garantizando su correcto funcionamiento y compatibilidad y será, como mínimo, funcionalmente equivalente a la parte sustituida. La parte de sustitución dispondrá de un nuevo término de garantía. En caso de que la parte de sustitución sea una parte de un tercero, Lenovo informará al cliente y aclarará que la parte irá identificada con una etiqueta especial.

Uso de Información Personal de Contacto

Si obtiene servicio bajo esta garantía, autoriza a Lenovo a almacenar, utilizar y procesar la información sobre el servicio de garantía y su información de contacto, incluidos el nombre, los números de teléfono, la dirección y la dirección de correo electrónico. Lenovo puede utilizar esta información para prestar servicio conforme a esta garantía. Es posible que nos pongamos en contacto con el cliente para informarnos de su grado de satisfacción con relación al servicio de garantía o para notificarle novedades sobre la parte o cuestiones relativas a la seguridad. Para conseguir estos objetivos, autoriza a Lenovo a transferir la información a aquellos países en los que operamos y la facilitemos a aquellas entidades que actúan en nuestro nombre. También podríamos revelarla si así lo requiere la legislación. La política de privacidad de Lenovo está disponible en: www.lenovo.com/privacy

Conceptos no Cubiertos por esta Garantía

Esta garantía no cubre lo siguiente:

- funcionamiento ininterrumpido o sin errores de la parte
- anomalías o daños resultantes de un uso erróneo, un mal uso, un accidente, una modificación o un entorno operativo o físico no adecuado, desastres naturales, sobretensión eléctrica, mantenimiento impropio o uso no conforme con los materiales de información de la parte por parte del Cliente
- daños causados por un proveedor de servicio no autorizado (indebida instalación de la parte).
- todo soporte técnico o de otro tipo, como la asistencia telefónica con preguntas relativas al uso de la parte y las referentes a su instalación y configuración
- partes con una etiqueta de identificación modificada o a los que se ha retirado la etiqueta de identificación
- SI LA PARTE ES INSTALADA EN UN DISPOSITIVO CON NÚMERO DE SERIE DIFERENTE AL INDICADO POR EL CLIENTE AL REALIZAR SU COMPRA, SE CONSIDERARÁ QUE EL CLIENTE HA EFECTUADO UN USO INDEBIDO DE LA PARTE, YA QUE LA MISMA PUEDE SER INCOMPATIBLE CON EQUIPOS DISTINTOS, GENERANDO DAÑOS EN LA PARTE Y PERDIENDO LA GARANTÍA DE FÁBRICA.

Limitación de Responsabilidad

Ni Lenovo ni el proveedor de servicio son responsables de la pérdida o divulgación de cualquier dato, incluidos la información confidencial, patentada o personal que contiene la parte.

Derechos del consumidor reconocidos por la legislación local

Ningún término de esta garantía afecta a los derechos legales, incluidos los derechos de los consumidores conforme a las leyes y normativas que rigen la venta de bienes de consumo, que no puedan ser excluidos o limitados por contrato.

PARTE 2 – INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO DE GARANTÍA

El periodo de garantía está discriminado por país acorde a la siguiente tabla la cual establece los tiempos máximos medidos desde la fecha de facturación (validada contra la factura/ boleta fiscal), hasta la fecha de reporte de la novedad a Lenovo:

| PAÍS | PERIODO DE GARANTÍA (DÍAS) |
|-----------|----------------------------|
| Argentina | 90 |
| Chile | 90 |
| Colombia | 90 |
| México | 90 |
| Perú | 90 |

**Para todos los países aplican días Calendario/Naturales*

Si es necesario, Lenovo proporcionará el servicio de reparación en función del tipo de servicio de garantía especificado para la parte y el servicio disponible. La planificación del servicio dependerá de la hora de la llamada, la disponibilidad de las piezas y otros factores.

A continuación, se describen los tipos de servicio de garantía que pueden prestarse.

Servicios centralizados

Bajo los Servicios centralizados, la parte se sustituirá después de que el Cliente lo entregue en un centro de servicio. Después de que la parte se haya reparado o sustituido, pasará a estar a disposición del Cliente para su recogida. Si no se recoge la parte según las condiciones de servicio, y sin justa causa por parte del Cliente, el proveedor de servicio podrá deshacerse de ella, sin responsabilidad hacia el Cliente.

Servicio de intercambio de partes

En el Servicio de intercambio de partes, Lenovo enviará una parte de sustitución a las instalaciones del Cliente. El Cliente será el responsable de instalarlo y de verificar su operación. La parte de sustitución pasará a ser de su propiedad a cambio de la parte defectuosa, que pasará a ser propiedad de Lenovo.

El Cliente tiene obligación de empaquetar la parte defectuosa en el paquete en el cual recibió la parte de sustitución y devolverla a Lenovo. Todos los cargos de transporte serán por cuenta de Lenovo. Si el Cliente no utiliza el paquete con el que recibió la parte de sustitución, puede ser responsable de cualquier daño a la parte defectuosa que se produzca durante el envío. Podría cobrarse el importe de la parte de sustitución si Lenovo no recibe la parte defectuosa en un plazo de treinta (30) días naturales a partir del día de recepción de la parte de sustitución.